

Sổ tay Thành viên

Những điều quý vị cần biết về các quyền
lợi của mình

Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và Mẫu Đơn
Tiết Lộ Thông Tin Kết Hợp của Anthem

2025

Các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings,
Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare
và Tuolumne

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Sổ tay Thành viên này và các tài liệu chương trình miễn phí bằng các ngôn ngữ khác. Anthem cung cấp bản dịch văn bản do các biên dịch viên đủ chuyên môn thực hiện. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn phí. Đọc Sổ Tay Thành Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho chương trình chăm sóc sức khỏe như các dịch vụ thông dịch viên và dịch thuật.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in chữ lớn phong chữ 20, bản ghi âm và các định dạng điện tử dễ tiếp cận. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn phí.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dịch vụ thông dịch

Anthem cung cấp dịch vụ thông dịch bằng lời nói, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, do các thông dịch viên đủ chuyên môn thực hiện, 24 giờ mỗi ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ em làm thông dịch viên, trừ khi trong trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ thông dịch viên, hỗ trợ ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn phí.

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Հայերեն պիտակ (Armenian) ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով:

Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណេះ

បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសវនកម្មសំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរម៉ៃប៊ែល សំរាប់ជនពិការ ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese) 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

مطلب به زبان فارسی (Farsi) توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

हिन्दी टैगलाइन (Hindi) ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े पिरंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での対応が必要な場合は **1-800-407-4627 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。

1-800-407-4627 (TTY 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ບະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາບີ

1-800-407-4627 (TTY 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mienh Tagline (Mien) LONGC HNYOUV JANGX

LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong- bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-407-4627 (TTY 711)**। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-407-4627 (TTY 711)**। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian) ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-285-7801 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish) ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como documentos en braille y letra grande. Llame al **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Tagalog Tagline PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo parasa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian) УВАГА! Якщо

вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Cảm ơn quý vị đã gia nhập Anthem. Anthem là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người tham gia Medi-Cal. Anthem làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Sổ Tay Thành Viên

Cuốn Sổ Tay Thành Viên này sẽ cho quý vị biết về bảo hiểm của quý vị theo Anthem. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ cuốn sổ tay. Nó sẽ giúp quý vị tìm hiểu các quyền lợi của mình, các dịch vụ có sẵn dành cho quý vị và cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nó cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách thành viên của Anthem. Nếu quý vị có các nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cuốn Sổ Tay Thành Viên này cũng được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và Mẫu Đơn Tiết Lộ Thông Tin Kết Hợp. EOC và Biểu mẫu Tiết lộ này chỉ là bản tóm tắt của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Hợp đồng bảo hiểm sẽ xác định chính xác các điều khoản và điều kiện bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong Sổ tay Thành viên này, Anthem đôi khi được gọi là “chúng tôi”. Thành viên đôi khi được gọi là “quý vị”. Một số từ được viết hoa có nghĩa riêng trong cuốn Sổ Tay Thành Viên này.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa Anthem và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS), hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị có thể yêu cầu một bản sao Sổ tay Thành viên khác miễn phí. Quý vị cũng có thể tìm Sổ tay Thành viên trên trang web của Anthem tại anthem.com/ca/medi-cal. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao miễn phí các chính sách và thủ tục hành chính, lâm sàng không độc quyền của Anthem. Các tài liệu này cũng có trên trang web của Anthem.

Liên hệ với chúng tôi

Anthem sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại anthem.com/ca/medi-cal.

Xin cảm ơn quý vị,
Anthem

Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 93031-9054



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Các ngôn ngữ khác.....	2
Các định dạng khác	2
Dịch vụ thông dịch	3
Chào mừng quý vị đến với Anthem!.....	10
Sổ Tay Thành Viên	10
Liên hệ với chúng tôi.....	11
Mục lục.....	12
1. Bắt đầu với vai trò thành viên.....	15
Cách thức nhận hỗ trợ	15
Ai có thể trở thành thành viên	16
Thẻ nhận dạng (ID).....	16
2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.....	18
Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế.....	18
Cách chương trình của quý vị hoạt động.....	20
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế.....	20
Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California	21
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc	22
Chi phí.....	25
3. Cách nhận chăm sóc.....	29
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	29
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	30
Mạng lưới nhà cung cấp	34
Các cuộc hẹn thăm khám	44
Đến cuộc hẹn thăm khám	45
Hủy và lên lịch hẹn lại	45
Thanh toán	45



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Giấy giới thiệu	47
Giấy giới thiệu theo Đạo Luật về Công Bằng với Bệnh Ung	
Thư của California	48
Phê duyệt trước (hay cho phép trước)	49
Ý kiến thứ hai.....	51
Chăm sóc nhạy cảm	51
Chăm sóc khẩn cấp	55
Chăm sóc cấp cứu	56
Đường Dây Y Tá Hỗ trợ 24/7 (24/7 NurseLine).....	58
Chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe trước.....	58
Hiến nội tạng và mô	59
4. Các quyền lợi và dịch vụ	60
Các quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm của quý vị đài thọ ..	60
Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ.....	63
Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ	86
Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác.....	90
Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem	
hoặc Medi-Cal	98
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có.....	98
5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên.....	100
Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên.....	100
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ	102
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	104
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em	
và thanh thiếu niên.....	104
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương	
trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các	
chương trình Medi-Cal khác	105
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	108
Khiếu nại	109
Kháng nghị.....	111
Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị.....	112
Khiếu nại và Đánh Giá Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm	
sóc Sức khỏe có Quản lý (DMHC).....	114



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Phiên Điều Trần Tiểu Bang.....	115
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	117
7. Các quyền và trách nhiệm.....	119
Các quyền của quý vị.....	119
Trách nhiệm của quý vị.....	120
Thông báo không phân biệt đối xử	121
Các cách để tham gia với tư cách thành viên.....	123
Thông báo về thực hành quyền riêng tư.....	124
Thông báo về các luật.....	134
Thông báo về Medi-Cal trong vai trò là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe hoặc khắc phục hành vi sai trái	134
Thông báo về thu hồi tài sản.....	135
Thông Báo Hành Động	135
8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết	137
Số điện thoại quan trọng	137
Các thuật ngữ cần biết.....	137



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

1. Bắt đầu với vai trò thành viên

Cách thức nhận hỗ trợ

Anthem mong muốn quý vị được hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hay lo ngại về dịch vụ chăm sóc của quý vị, Anthem luôn sẵn lòng lắng nghe!

Dịch vụ thành viên

Dịch vụ hội viên của Anthem luôn sẵn sàng giúp đỡ. Anthem có thể:

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được đài thọ của Anthem
- Giúp quý vị lựa chọn hoặc thay đổi PCP (PCP)
- Cho quý vị biết nơi nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói Tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần hỗ trợ, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này không bị tính cước phí. Anthem phải đảm bảo quý vị chờ không quá 10 phút khi gọi.

Quý vị cũng có thể truy cập Dịch vụ Thành viên trực tuyến bất kỳ lúc nào tại anthem.com/ca/medi-cal.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ai có thể trở thành thành viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, chương trình Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ điều kiện tham gia Anthem vì quý vị đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và đang sinh sống tại một trong các quận sau: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, hoặc Tuolumne. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện tham gia Medi-Cal thông qua An sinh Xã hội vì quý vị đang nhận Thu nhập An sinh Bổ sung (SSI) hoặc Khoản thanh toán Bổ sung của Tiểu bang (SSP).

Đối với các câu hỏi về ghi danh, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập

<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Nếu quý vị có câu hỏi về An sinh Xã hội, hãy gọi đến Cơ quan An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213 Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Nếu thu nhập của quý vị tăng và quý vị không còn đủ điều kiện tham gia Medi-Cal, quý vị có thể tham gia chương trình Medi-Medi-Cal Chuyển tiếp.

Quý vị có thể hỏi về điều kiện tham gia Medi-Cal Chuyển tiếp.

Quý vị có thể hỏi về điều kiện tham gia Medi-Cal Chuyển tiếp tại văn phòng quận địa phương tại:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

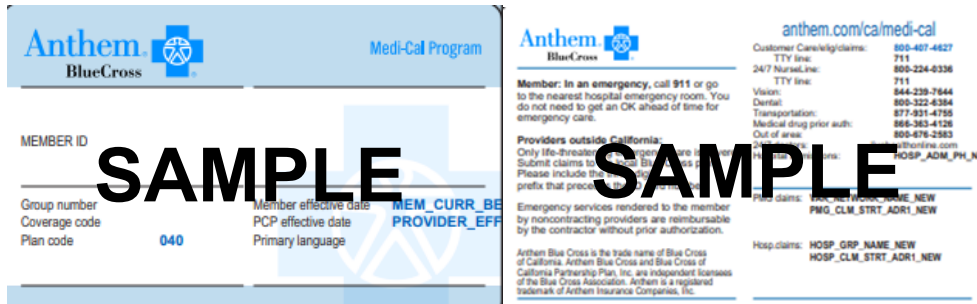
Hoặc gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Thẻ nhận dạng (ID)

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được Thẻ nhận dạng Anthem (ID) của chúng tôi. Quý vị phải xuất trình Thẻ ID Anthem và thẻ Thẻ Nhận diện Quyền lợi Medi-Cal (BIC) khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhận thuốc kê toa. Thẻ BIC Medi-Cal là thẻ nhận diện quyền lợi do Tiểu bang California cấp cho quý vị. Quý vị hãy luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của mình. Thẻ ID Medi-Cal BIC và Anthem của quý vị sẽ trông giống như sau:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Anthem trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh hoặc nếu thẻ ID Anthem của quý vị bị hư hỏng, mất, hoặc bị đánh cắp, hãy liên hệ ngay với ban dịch vụ thành viên. Anthem sẽ gửi cho quý vị thẻ mới miễn phí. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị không có thẻ Medi-Cal BIC hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hỏng, mất, hoặc bị đánh cắp, hãy liên hệ với văn phòng quận địa phương. Để tìm văn phòng quận địa phương, truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

Anthem là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho các thành viên Medi-Cal tại các quận: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne. Anthem làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Trao đổi với một trong các đại diện ban dịch vụ thành viên của Anthem để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách sử dụng sao cho phù hợp với quý vị. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Thời điểm bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Anthem, chúng tôi sẽ gửi thẻ Nhận dạng Anthem (ID) trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Quý vị phải xuất trình cả thẻ ID Anthem và Thẻ Nhận diện Quyền lợi Medi-Cal (BIC) khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhận thuốc kê toa.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần được gia hạn mỗi năm. Nếu văn phòng quận không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng phương pháp điện tử, họ sẽ gửi cho quý vị mẫu gia hạn Medi-Cal đã điền sẵn thông tin. Quý vị cần hoàn thành mẫu này và gửi lại văn phòng quận địa phương. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tiếp, qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tuyến hoặc các phương tiện điện tử khác có tại quận.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Quý vị có thể kết thúc bảo hiểm với Anthem và chọn một chương trình bảo hiểm khác bất kỳ lúc nào. Để được hỗ trợ chọn chương trình bảo hiểm mới, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Anthem là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho các thành viên Medi-Cal tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne. Tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Bảo hiểm Medi-Cal của Anthem có thể kết thúc nếu một trong các điều sau đây xảy ra:

- Quý vị chuyển ra khỏi các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, hoặc Tuolumne
- Quý vị không còn Medi-Cal nữa
- Quý vị hội đủ điều kiện hưởng một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh tham gia Medi-Cal Tính phí Dịch vụ (FFS)
- Quý vị đang bị tạm giam hoặc ở tù

Nếu quý vị mất bảo hiểm Medi-Cal của Anthem quý vị có thể vẫn đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu không chắc chắn liệu mình còn được đài thọ bởi Anthem hay không, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Những cân nhắc đặc biệt dành cho Thổ Dân Mỹ về dịch vụ chăm sóc có quản lý

Thổ Dân Mỹ có quyền không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal và quay trở lại FFS Medi-Cal vào bất kỳ thời điểm nào vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Thổ Dân Mỹ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc hủy ghi danh (rời khỏi) Anthem khi vẫn đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh hoặc hủy ghi danh, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Anthem phải cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc, bao gồm quản lý hồ sơ ngoài mạng lưới. Nếu quý vị yêu cầu dịch vụ từ IHCP nhưng không có IHCP trong mạng lưới, Anthem phải hỗ trợ quý vị tìm IHCP ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Mạng lưới nhà cung cấp” ở Chương 3 của cuốn sổ tay này.

Cách chương trình của quý vị hoạt động

Anthem là một chương trình chăm sóc y tế có quản lý có hợp đồng với DHCS. Anthem phối hợp với các bác sĩ, bệnh viện, và các nhà cung cấp khác trong khu vực dịch vụ của Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên. Là thành viên của Anthem, quý vị có thể đủ điều kiện nhận một số dịch vụ thông qua FFS Medi-Cal. Các dịch vụ này bao gồm thuốc kê toa ngoại trú, thuốc không kê toa và một số vật tư y tế thông qua Medi-Cal Rx.

Ban Dịch vụ Thành viên sẽ giải thích cách Anthem hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết, cách đặt lịch hẹn với nhà cung cấp trong giờ làm việc, cách yêu cầu dịch vụ phiên dịch và dịch thuật miễn phí hoặc thông tin bằng các định dạng thay thế, và cách kiểm tra xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi Anthem và tham gia một chương trình bảo hiểm khác trong quận nơi mình sinh sống bất kỳ lúc nào nếu có chương trình khác khả dụng. Để chọn chương trình bảo hiểm mới, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập trang <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Việc xử lý yêu cầu rời khỏi Anthem và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị có thể mất 30 ngày hoặc lâu hơn. Để biết tình trạng yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Anthem sớm hơn, quý vị có thể gọi cho Health Care Options để yêu cầu hủy ghi danh khẩn cấp (nhANH).



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Thành viên có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em đang nhận dịch vụ trong các chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng hoặc Nhận Con Nuôi, thành viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và thành viên đã ghi danh tham gia Medicare hoặc một chương trình chăm sóc thương mại có quản lý hoặc Medi-Cal khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Anthem bằng cách liên hệ với văn phòng quận địa phương. Tìm văn phòng quận địa phương của quý vị tại:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Hoặc gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California

Quý vị có thể nhận dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ nơi nào tại Hoa Kỳ, bao gồm cả các Lãnh thổ Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị là sinh viên chuyển đến một quận mới ở California để theo học cao đẳng hoặc đại học, Anthem sẽ đài thọ các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc cần thiết ở quận mới. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa ở quận mới, nhưng cần thông báo cho Anthem. Đọc thêm thông tin ở bên dưới.

Nếu quý vị đã ghi danh Medi-Cal và là sinh viên ở quận khác với quận cư trú tại California, quý vị không cần phải nộp đơn cho Medi-Cal ở quận đó.

Nếu quý vị tạm thời chuyển nhà để trở thành sinh viên tại một quận khác thuộc California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng đủ điều kiện tại văn phòng quận địa phương rằng quý vị đang tạm thời chuyển đi để theo học tại một cơ sở giáo dục cao hơn và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải làm điều này nếu quý vị muốn tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa khi sống ở một quận mới. Nếu Anthem không phục vụ ở quận nơi quý vị sẽ theo học đại học, quý vị có thể cần thay đổi chương trình bảo hiểm. Nếu có thắc mắc và để đảm bảo không bị trì hoãn khi tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Hoặc

- Nếu Anthem không phục vụ ở quận mới mà quý vị theo học đại học, và quý vị không chuyển sang chương trình bảo hiểm khác phục vụ tại quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số tình trạng tại quận mới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc”. Đối với các dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của Anthem tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne.

Nếu quý vị tạm thời rời California để học tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách tình trạng đủ điều kiện tại văn phòng quận địa phương của quý vị. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ đài thọ dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm cả thuốc kê toa liên quan đến các dịch vụ này, sẽ không được đài thọ khi quý vị ở ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal cho các dịch vụ ngoài tiểu bang này. Anthem sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico như đã nêu trong Chương 3.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc đối với nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Để kiểm tra xem một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới của Anthem hay không, vui lòng đọc [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/). Các nhà cung cấp không có trong danh bạ có thể không nằm trong mạng lưới của Anthem.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc chuyển từ FFS Medi-Cal sang quản lý chăm sóc, hoặc nếu nhà cung cấp trước đây thuộc mạng lưới nhưng hiện không còn, quý vị có thể tiếp tục sử dụng nhà cung cấp đó ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới Anthem. Điều này được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị cần chăm sóc từ một nhà cung cấp ở ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Anthem để yêu cầu duy trì liên tục việc chăm sóc. Quý vị có thể nhận quyền lợi tiếp tục dịch vụ chăm sóc lên tới 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả các điều kiện này đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới trước khi ghi danh vào Anthem
- Quý vị đã đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới cho một lần khám không khẩn cấp ít nhất một lần trong vòng 12 tháng trước khi ghi danh vào Anthem
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới sẵn sàng làm việc với Anthem và đồng ý với các yêu cầu hợp đồng cũng như mức thanh toán của Anthem cho dịch vụ
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Anthem
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới được ghi danh và đang tham gia vào chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm thông tin, vui lòng gọi cho ban dịch vụ thành viên theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới Anthem sau 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Anthem hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ cần chuyển sang các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Để thảo luận về các lựa chọn, vui lòng gọi cho ban dịch vụ thành viên theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem không bắt buộc phải cung cấp tính liên tục của dịch vụ cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) như chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, trung tâm chạy thận hoặc dịch vụ chuyên chở. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ này từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.

Để biết thêm thông tin về tính liên tục của dịch vụ và xem quý vị có đủ điều kiện hay không, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Hoàn thành các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị đang được điều trị cho các vấn đề sức khỏe nhất định vào thời điểm ghi danh vào Anthem hoặc khi nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới của Anthem, quý vị có thể vẫn nhận được dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được đài thọ cho các tình trạng sức khỏe sau:

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được điều trị nhanh chóng)	Trong thời gian tình trạng cấp tính của quý vị còn kéo dài
Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (một vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị gặp phải từ lâu)	Tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp với Anthem kết thúc
Chăm sóc thai kỳ và hậu sản (sau khi sinh)	Trong suốt thai kỳ và tối đa 12 tháng sau khi hết thai kỳ
Các dịch vụ sức khỏe tâm thần thai phụ.	Trong tối đa 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ của quý vị, tùy thời điểm nào đến sau.
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ mới sinh đến 36 tháng tuổi	Tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp với Anthem kết thúc
Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Trong khoảng thời gian quý vị còn bệnh. Quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ ngày quý vị ghi danh với Anthem hoặc khi nhà cung cấp ngừng hợp tác với Anthem



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn là được đài thọ, cần thiết về mặt y tế, và được Anthem chấp thuận như một phần trong chương trình điều trị đã được ghi nhận và do nhà cung cấp khuyến nghị và ghi chép	Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp kết thúc hoặc 180 ngày kể từ ngày có hiệu lực của việc ghi danh của quý vị với Anthem

Để biết thêm về các điều kiện khác có thể đủ điều kiện, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu nhà cung cấp ngoài mạng lưới không muốn tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu hợp đồng của Anthem, thanh toán, hoặc các điều khoản khác để cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Để được hỗ trợ trong việc chọn một nhà cung cấp hợp đồng để tiếp tục chăm sóc hoặc nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc vấn đề nào khi nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp không còn trong mạng lưới của Anthem, vui lòng gọi cho ban dịch vụ thành viên theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem không bắt buộc phải cung cấp tính liên tục của dịch vụ cho các dịch vụ mà Medi-Cal không đài thọ hoặc không được đài thọ theo hợp đồng của Anthem với DHCS. Để biết thêm thông tin về tính liên tục của dịch vụ, điều kiện hội đủ, và các dịch vụ có sẵn, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chi phí

Chi phí của thành viên

Anthem phục vụ những người đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, các thành viên của Anthem không phải trả phí cho các dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm, hoặc các khoản khấu trừ.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị là Thổ Dân Mỹ, thì quý vị không phải trả phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, khoản đồng thanh toán, chia sẻ chi phí hoặc các loại phí tương tự khác. Anthem không được phép tính bất kỳ khoản phí nào từ thành viên người Thổ dân Mỹ khi nhận dịch vụ từ IHCP hoặc thông qua giấy giới thiệu đến IHCP, và không giảm thanh toán đối với IHCP do bất kỳ khoản phí ghi danh, phí bảo hiểm, khấu trừ, đồng chi trả, chia sẻ chi phí, hoặc các khoản phí tương tự.

Nếu quý vị đã ghi danh vào Chương trình Sức khỏe Trẻ em của Quận (CCHIP) ở các quận Santa Clara hoặc San Francisco hoặc ghi danh Medi-Cal cho Gia đình, quý vị có thể có phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng thanh toán.

Trừ khi là dịch vụ cấp cứu, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hoặc dịch vụ nhạy cảm, quý vị phải nhận sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi đến thăm khám tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị không có sự phê duyệt trước (cho phép trước) và đến nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới này. Để xem danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy đọc Chương 4, phần “Quyền lợi và dịch vụ” trong cuốn sổ tay này. Quý vị cũng có thể tìm Danh mục Nhà cung cấp trên trang web của Anthem tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dành cho các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả khoản chia sẻ chi phí hàng tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ trả các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không chỉ gồm, các hóa đơn Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng với phần chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, Anthem sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn cho quý vị trong tháng đó. Quý vị sẽ không được Anthem đài thọ cho đến khi quý vị đã thanh toán toàn bộ khoản chia sẻ chi phí dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình cho tháng đó.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nhà cung cấp được chi trả như thế nào

Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp theo những cách sau:

- Thanh toán đồng giá
 - Anthem thanh toán cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng cho từng thành viên của Anthem. Đây được gọi là thanh toán đồng giá. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Khoản thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp cung cấp dịch vụ cho các thành viên của Anthem và gửi hóa đơn cho Anthem cho các dịch vụ đã cung cấp. Đây được gọi là một khoản thanh toán FFS. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định chi phí của từng dịch vụ.

Để biết thêm thông tin về cách Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Anthem phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal đài thọ, vui lòng không trả hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho ban dịch vụ thành viên theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẽ giúp quý vị xác minh xem hóa đơn có đúng hay không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho thuốc kê toa, vật tư, hoặc thực phẩm chức năng, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu Anthem trả lại các khoản chi cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận và quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được bồi hoàn (được trả lại), quý vị phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện này:

- Dịch vụ quý vị nhận là một dịch vụ được đài thọ mà Anthem có trách nhiệm thanh toán. Anthem sẽ không hoàn tiền cho quý vị đối với dịch vụ mà Anthem không đài thọ.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Quý vị nhận dịch vụ được đài thọ khi quý vị là thành viên hội đủ điều kiện của Anthem.
- Quý vị yêu cầu được trả lại trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị nhận dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal trong mạng lưới của Anthem. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ này thường yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho thấy nhu cầu cần thiết về mặt y tế đối với dịch vụ được đài thọ.

Anthem sẽ thông báo cho quý vị về việc có hoàn tiền hay không trong một lá thư gọi là Thông báo Hành động (NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal phải trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối trả lại cho quý vị, Anthem sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thanh toán.

Nếu nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal nhưng không nằm trong mạng lưới của Anthem và từ chối trả lại cho quý vị, Anthem sẽ trả lại cho quý vị, nhưng tối đa chỉ bằng số tiền FFS Medi-Cal trả. Anthem sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Anthem sẽ không trả lại cho quý vị.

Anthem sẽ không trả lại cho quý vị nếu:

- Quý vị yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ đó không phải là một dịch vụ được đài thọ của Anthem
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng
- Quý vị đã thăm khám một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một biểu mẫu cho biết quý vị muốn được thăm khám dù thế nào đi nữa và quý vị sẽ tự trả cho các dịch vụ.
- Quý vị có các khoản đồng thanh toán Medicare phần D dành cho thuốc kê toa được đài thọ theo chương trình Medicare phần D của quý vị



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3. Cách nhận chăm sóc

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC TỪ AI HAY NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ ngày có hiệu lực ghi danh vào Anthem. Hãy luôn mang theo thẻ Nhận diện Anthem (ID), Thẻ Nhận diện Quyền lợi Medi-Cal (BIC), và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác của quý vị. Không để người khác sử dụng thẻ BIC của quý vị hoặc thẻ ID Anthem.

Các thành viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới Anthem. Các thành viên mới có cả bảo hiểm Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không cần phải chọn một PCP.

Mạng lưới của Anthem là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với Anthem. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi trở thành thành viên của Anthem. Nếu quý vị không chọn một PCP, Anthem sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên trong gia đình tại Anthem, miễn là PCP đó có sẵn.

Nếu quý vị có bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc muốn tìm một PCP mới, hãy truy cập Danh mục Nhà cung cấp để xem danh sách tất cả các PCP và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp có các thông tin khác giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh mục Nhà cung cấp, vui lòng gọi số

1-800-407-4627 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục Nhà cung cấp trên trang web của Anthem tại anthem.com/ca/medi-cal.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ từ một nhà cung cấp tham gia trong mạng lưới Anthem, PCP hoặc chuyên gia trong mạng lưới của Anthem phải yêu cầu Anthem chấp thuận để chuyển quý vị đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu nếu đến thăm khám tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được liệt kê dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh Mục Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc kê toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị là nhà cung cấp được cấp phép mà quý vị đến để nhận phần lớn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận các loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh vào Anthem. Tùy theo độ tuổi và giới tính, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm PCP của mình.

Y tá hành nghề (NP), trợ lý bác sĩ (PA), hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh đã được chứng nhận, thì quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát quá trình chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác, quý vị không cần phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe Thổ dân Mỹ (IHCP), Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe Đủ tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), Phòng khám Sức khỏe Nông thôn (RHC) hoặc nhà cung cấp y tế đường phố (SMP) làm PCP của mình. Tùy theo loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho bản thân và các thành viên trong gia đình khác là thành viên của Anthem, miễn là PCP đó sẵn sàng tiếp nhận bệnh nhân.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Lưu ý: Thổ dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới Anthem.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Anthem sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Thay đổi này sẽ diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về tiền sử sức khỏe và các nhu cầu của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Thực hiện chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc của bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới của Anthem. Danh mục Nhà Cung cấp bao gồm danh sách các IHCP, FQHC, RHC và SMP hợp tác với Anthem.

Quý vị có thể tìm Danh mục Nhà cung cấp của Anthem trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục Nhà cung cấp qua đường bưu điện bằng cách gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu liệu PCP mà quý vị muốn hiện có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP của mình. Tốt nhất là duy trì thăm khám với một PCP để họ có thể biết rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn thay đổi sang PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp của Anthem và đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thay đổi.

Để thay đổi PCP, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc truy cập anthem.com/ca/medi-cal.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Anthem có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới Anthem, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có các vấn đề về chất lượng với PCP mà không được giải quyết. Anthem hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không hợp tác hoặc không đồng thuận với PCP, hoặc nếu quý vị thường xuyên vắng mặt hoặc đến trễ trong các buổi hẹn. Nếu Anthem cần thay đổi PCP của quý vị, Anthem sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID thành viên Anthem mới trong thư. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi đến dịch vụ thành viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Những điều cần suy nghĩ khi chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, nơi làm việc hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có ở gần nơi tôi sống không và việc đi đến văn phòng của PCP có dễ dàng không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ mà tôi sử dụng không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ hành chính của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- PCP có làm việc với các bác sĩ chuyên khoa mà tôi đang sử dụng không?

Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (IHA)

Anthem khuyến nghị rằng, với tư cách là thành viên mới, quý vị nên đến gặp PCP mới của mình trong vòng 120 ngày để thực hiện buổi hẹn khám sức khỏe đầu tiên, được gọi là Buổi hẹn Khám sức khỏe Ban đầu (IHA). Mục đích của buổi hẹn khám đầu tiên này là để giúp PCP hiểu được lịch sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP có thể hỏi quý vị về bệnh sử hoặc yêu cầu quý vị điền vào một bảng câu hỏi. PCP cũng sẽ cung cấp thông tin về các buổi tư vấn và lớp học giáo dục sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Khi gọi để xếp lịch hẹn khám sức khỏe đầu tiên, hãy cho người nghe biết rằng quý vị là thành viên của Anthem. Cung cấp số ID Anthem của quý vị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Mang theo thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Anthem đến buổi hẹn khám. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc đang dùng và những câu hỏi quý vị có khi đi khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.

Nếu quý vị có thắc mắc về buổi hẹn khám sức khỏe đầu tiên, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Nó bao gồm chăm sóc phòng ngừa, hay còn gọi là chăm sóc thể chất hay sức khỏe. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, sàng lọc, tiêm chủng, giáo dục sức khỏe và tư vấn.

Anthem khuyến nghị trẻ em, đặc biệt, cần được chăm sóc định kỳ và phòng ngừa thường xuyên. Thành viên của Anthem có thể nhận tất cả các dịch vụ phòng ngừa ốm được khuyến nghị bởi Viện Nhi khoa Hoa Kỳ và Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid. Các lần kiểm tra tầm soát này bao gồm tầm soát thính lực và thị lực có thể giúp đảm bảo phát triển khỏe mạnh và học tập tốt. Để biết danh sách các dịch vụ được khuyến nghị cho trẻ em, hãy tham khảo hướng dẫn Tương lai Tươi sáng (Bright Futures) từ Viện Nhi khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm việc chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị thực hiện.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp phần lớn các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm khám sức khỏe định kỳ, tiêm chủng (chích ngừa), điều trị, kê toa, các sàng lọc cần thiết và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay công việc phòng thí nghiệm nếu cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị cần gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để đặt lịch hẹn. Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận chăm sóc y tế, trừ trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ mà Anthem thọ hoặc không đài thọ, hãy đọc Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe định kỳ cho trẻ em và trẻ vị thành niên” trong sổ tay này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Anthem đều có thể sử dụng các công cụ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Cho nhà cung cấp của quý vị hoặc Anthem biết quý vị cần gì.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp khác hợp tác với Anthem để cung cấp các dịch vụ Medi-Cal cho các thành viên Medi-Cal.

Anthem là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ thông qua Anthem từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Quý vị có thể đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị đang ở khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc sự cho phép trước cho tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không các dịch vụ này sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Thổ dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới Anthem.

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp khác của quý vị từ chối dịch vụ vì lý do đạo đức khi cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Để biết thêm về từ chối dịch vụ vì lý do đạo đức, hãy đọc “Từ chối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác để nhận các dịch vụ quý vị cần. Anthem cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ và dự phòng từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Để nhận Danh mục Nhà cung cấp trong mạng lưới, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. Để nhận bản sao Danh sách Thuốc Theo Hợp đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Anthem, bao gồm cả trong khu vực dịch vụ của Anthem, ngoại trừ trong các trường hợp sau:

- Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, vui lòng gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.
- Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, hãy đến gặp một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê ở trên và quý vị không có sự phê duyệt trước (cho phép trước) trước khi nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể có trách nhiệm chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới đang ở trong khu vực dịch vụ

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp không có thỏa thuận hợp tác với Anthem. Ngoại trừ các trường hợp chăm sóc khẩn cấp, chăm sóc gia đình, chăm sóc



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

nhạy cảm, và các dịch vụ được chấp thuận bởi Anthem, quý vị có thể phải thanh toán cho bất kỳ dịch vụ nào nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của mình.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết mà không có sẵn trong mạng lưới, quý vị có thể được nhận các dịch vụ này từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn phí. Anthem có thể phê duyệt thư giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, thì chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Đối với các trường hợp chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Anthem, quý vị phải đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Anthem. Quý vị không cần được phê duyệt trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cần phải được chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của Anthem.

Nếu quý vị nhận chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của Anthem quý vị có thể phải tự thanh toán chi phí cho dịch vụ đó. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là Thổ dân Mỹ, quý vị có thể nhận dịch vụ tại một IHCP ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. Một IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu thành viên người Thổ dân Mỹ đến nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu từ PCP trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần trợ giúp liên quan đến các dịch vụ ngoài mạng lưới, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhập viện, Anthem sẽ đài thọ chi phí chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị du lịch ra nước ngoài ngoài Canada hoặc Mexico và



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

cần chăm sóc khẩn cấp, chăm sóc cấp bách hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Anthem sẽ **không đòi hỏi** cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhập viện tại Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Anthem hoàn trả chi phí. Anthem sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm thông tin về việc được hoàn trả chi phí, hãy đọc Chương 2, “Về chương trình sức khỏe của quý vị” trong sổ tay này.

Nếu quý vị đang ở tiểu bang khác hoặc một lãnh thổ của Hoa Kỳ như Samoa thuộc Mỹ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị sẽ được đòi hỏi cho các dịch vụ khẩn cấp. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên gọi của Medicaid tại California.) Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài California, hãy thông báo với bệnh viện hoặc bác sĩ tại phòng cấp cứu ngay khi có thể rằng quý vị có Medi-Cal và là thành viên của Anthem.

Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID của Anthem của quý vị. Báo với bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Anthem. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đã sử dụng tại tiểu bang khác, hãy gọi cho Anthem ngay. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Anthem chi trả dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở ngoài California và cần khẩn cấp mua thuốc kê toa ngoại trú, hãy yêu cầu nhà thuốc liên hệ Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Lưu ý: Thổ dân Mỹ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài mạng lưới.

Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) là một chương trình của tiểu bang dành cho trẻ em dưới 21 tuổi có các tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề mạn tính nhất định và đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tình trạng y tế hội đủ điều kiện của CCS và Anthem không có chuyên gia thuộc CCS trong mạng lưới có thể cung cấp dịch vụ quý vị cần, quý vị có thể được sử dụng dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn phí. Để tìm hiểu thêm thông tin về chương trình CCS, hãy đọc Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” trong sổ tay này.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị cần trợ giúp từ đại diện của Anthem, vui lòng gọi **1-800-224-0336**.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực của Anthem, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi khỏi Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, Anthem sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm về chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các MCP Mô Hình Được Ủy Quyền

Anthem làm việc với nhiều bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp trong số đó làm việc trong một mạng lưới, đôi khi được gọi là nhóm y tế hoặc hiệp hội hành nghề độc lập (IPA). Các nhà cung cấp này cũng có thể được ký hợp đồng trực tiếp với Anthem.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ có liên kết với nhóm y tế của họ, IPA hoặc với Anthem. Nếu quý vị đang điều trị với một bác sĩ chuyên khoa, hãy nói chuyện với PCP của quý vị hoặc gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo số miễn phí **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà cung cấp đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Chương trình chăm sóc có quản lý hoạt động như thế nào

Anthem là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Anthem cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên sống tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne. Trong chăm sóc có quản lý, PCP của quý vị, các bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác sẽ hợp tác để chăm sóc cho quý vị.

Anthem ký hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ cho các thành viên Anthem. Một nhóm y tế bao gồm các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế này làm việc với các nhà cung cấp khác, chẳng hạn như các phòng xét nghiệm và các nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế này cũng được liên kết với một bệnh viện. Kiểm tra thẻ ID Anthem của quý vị để biết tên của PCP, nhóm y tế, và bệnh viện của quý vị.

Khi quý vị tham gia Anthem, quý vị sẽ chọn hoặc được chỉ định một PCP. PCP của quý vị nằm trong khuôn khổ của nhóm y tế. PCP và nhóm y tế này chịu trách nhiệm chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu xét nghiệm máu và chụp X-quang. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), Anthem hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét yêu cầu chấp thuận trước này và quyết định có chấp thuận dịch vụ hay không.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến gặp các bác sĩ chuyên khoa và các chuyên gia y tế khác làm việc cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện của bệnh viện liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ mà nhà cung cấp trong nhóm y tế không thực hiện. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp thuộc nhóm y tế khác hoặc ngoài mạng lưới. PCP của quý vị sẽ yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) để quý vị có thể đi đến nhà cung cấp này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự cho phép trước từ PCP, nhóm y tế, hoặc Anthem trước khi đi đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhà cung cấp không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (hay cho phép trước) đối với các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong mạng lưới.

Thành viên có cả Medicare và Medi-Cal

Do quý vị có bảo hiểm của Medicare, dịch vụ chăm sóc thường xuyên (cấp tính) của quý vị được đài thọ thông qua chương trình Medicare. Quý vị lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính với chương trình Medicare của mình. Vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm cho chương trình Medicare của quý vị để hiểu thêm về vai trò của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, ai có thể trở thành nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, làm thế nào để thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Chứng Từ Bảo Hiểm Medicare Tổ chức Chăm sóc Có quản lý (MCO) cũng sẽ cung cấp chi tiết về quyền lợi Medicare và thuốc kê toa của quý vị, cũng như cách chúng phối hợp với quyền lợi Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị tham gia bảo hiểm Medicare của một hãng bảo hiểm Medicare khác, hãy tham khảo cuốn sổ tay này và thông tin quý vị nhận được từ hãng đó.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác từ Danh Mục Nhà Cung Cấp Anthem làm PCP của mình. PCP mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp Anthem, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc tìm trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị đang chọn một PCP mới, hãy gọi cho PCP mà quý vị muốn để đảm bảo họ vẫn nhận bệnh nhân mới.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi trở thành thành viên của Anthem, và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới Anthem, quý vị có thể tiếp tục khám bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Điều này được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, PCP sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem. Một số bác sĩ chuyên khoa không cần có giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy đọc “Giấy giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Quý vị hãy nhớ rằng, Nếu quý vị không chọn PCP, Anthem sẽ chọn giúp quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị là người hiểu rõ các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc có bảo hiểm sức khỏe khác, quý vị không bắt buộc phải chọn PCP từ Anthem.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem. Hãy chắc chắn là PCP đó đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc truy cập [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Bệnh viện

Trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc của bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp liệt kê các bệnh viện trong mạng lưới Anthem.

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến gặp chuyên gia sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Anthem's để nhận các dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết nhằm phòng ngừa và chăm sóc định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt từ PCP để nhận các dịch vụ này. Để được hỗ trợ tìm chuyên gia sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine).



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp của quý vị không bắt buộc phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Anthem. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc Medi-Cal và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (cho phép trước). Để được hỗ trợ tìm nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới của Anthem, vui lòng gọi 1-800-407-4627.

Danh Mục Nhà Cung Cấp

Danh Mục Nhà Cung Cấp Anthem liệt kê các nhà cung cấp trong mạng lưới Anthem. Mạng lưới đó là nhóm các nhà cung cấp làm việc với Anthem.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Anthem bao gồm bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá hành nghề, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, FQHC, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú có quản lý, dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc dài hạn (MLTSS), Trung Tâm Sinh Đẻ Độc Lập (FBC), chương trình chăm sóc sức khỏe cá nhân hóa (IHCP), phòng khám sức khỏe nông thôn (RHC), và Dịch Vụ Medicare Cao Niên (SMP).

Danh Mục Nhà Cung Cấp có tên, chuyên môn, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Danh mục này cho biết nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Nó cũng cho biết khả năng tiếp cận thực tế của tòa nhà, như bãi đậu xe, đường dốc cho xe lăn, cầu thang với tay vịn và nhà vệ sinh có cửa rộng cùng thanh nắm.

Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn, chứng chỉ chuyên môn, chương trình thực tập, đào tạo, và chứng nhận hội đồng của bác sĩ, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị cần bản in của Danh mục Nhà cung cấp, vui lòng gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần nơi ở bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa vào nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ít nhất, họ phải sắp xếp cho quý vị một buổi hẹn trong khoảng thời gian được liệt kê trong bảng dưới đây.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể được sắp xếp cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần có sự cho phép trước (cho phép trước)	48 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần có phê duyệt trước (hay cho phép trước)	96 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khám chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn gần nhất
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ) đối với các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị sẽ có thể được liên hệ trong vòng:
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc thông thường của Dịch vụ thành viên	10 phút
Thời gian chờ điện thoại cho Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine) 1-800-224-0336 (TTY 711)	30 phút (được kết nối với y tá)

Đôi khi thời gian chờ cuộc hẹn lâu hơn cũng không vấn đề gì. Nhà cung cấp của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải ghi chú trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không tổn hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn chờ một buổi hẹn khám sau hoặc gọi cho Anthem để đến một nhà cung cấp khác mà quý vị chọn. Nhà cung cấp và Anthem sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi cho các tình trạng bệnh đang diễn tiến, hoặc các giấy giới thiệu thường xuyên đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy theo nhu cầu của quý vị.

Hãy thông báo cho chúng tôi nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, khi gọi cho Anthem hoặc khi nhận các dịch vụ được đài thọ. Các dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích sử dụng trẻ em hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ thông dịch viên mà chúng tôi cung cấp, vui lòng gọi 1-800-407-4627.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, tại một nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thời gian đi lại hoặc khoảng cách đến nơi chăm sóc

Anthem phải tuân thủ các tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách cho việc chăm sóc của quý vị. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà không phải đi lại quá xa nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách đi lại khác nhau tùy thuộc vào quận nơi quý vị sinh sống.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu Anthem không thể cung cấp dịch vụ cho quý vị trong phạm vi các tiêu chuẩn về thời gian di chuyển hoặc khoảng cách này, DHCS có thể cho phép một tiêu chuẩn khác, gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Anthem cho nơi quý vị sống, hãy truy cập [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Hoặc gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Khoảng cách được xem là xa nếu quý vị không thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong các tiêu chuẩn về thời gian di chuyển hoặc khoảng cách của Anthem đối với quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào mà Anthem có thể sử dụng cho mã ZIP của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở xa nơi quý vị sinh sống, hãy gọi cho ban dịch vụ thành viên tại số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp gần nhất với quý vị. Nếu Anthem được dịch vụ chăm sóc gần hơn cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu Anthem sắp xếp phương tiện chuyên chở để quý vị đến gặp bác sĩ, ngay cả khi bác sĩ đó ở xa nơi quý vị sinh sống.

Nếu quý vị cần hỗ trợ với các nhà cung cấp dược phẩm, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Các cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID Anthem của quý vị khi gọi điện
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa. Sau giờ làm việc bình thường, vào cuối tuần và ngày lễ, các Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính sẽ có máy trả lời hoặc dịch vụ trả lời tự động để hỗ trợ quý vị với các vấn đề không khẩn cấp. Dịch vụ trả lời tự động chuyển cuộc gọi đến Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính hoặc bác sĩ trực, hoặc thông báo cho quý vị rằng bác sĩ sẽ liên hệ lại trong vòng ba mươi (30) phút. Khi máy trả lời được sử dụng sau giờ làm việc, máy trả lời sẽ cung cấp cho quý vị hướng dẫn về cách liên lạc với bác sĩ ngoài giờ làm việc.
- Mang theo thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Anthem đến buổi hẹn khám
- Yêu cầu phương tiện chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị nếu cần
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết trước cuộc hẹn của quý vị để quý vị có thể sử dụng dịch vụ vào lúc có cuộc hẹn thăm khám



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Quý vị hãy đến các buổi hẹn đúng giờ, đến sớm vài phút để đăng ký, điền các biểu mẫu, và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Hãy gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hay sẽ đến muộn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần hỗ trợ xác định mức độ khẩn cấp và PCP của quý vị không có sẵn để trao đổi, hãy gọi Đường dây Y tá có sẵn 24/7 (24/7 NurseLine) theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Đến cuộc hẹn thăm khám

Nếu quý vị không thể đến và về sau các buổi hẹn cho các dịch vụ được đài thọ, Anthem có thể giúp sắp xếp phương tiện chuyên chở. Tùy thuộc vào tình hình của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện nhận Vận Chuyển Y Tế hoặc Vận Chuyển Phi Y Tế. Các dịch vụ chuyên chở này không dành cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí.

Nếu quý vị đang ở trường hợp cấp cứu, gọi **911**. Dịch vụ vận chuyển luôn có sẵn dành cho các dịch vụ và cuộc hẹn thăm khám không liên quan đến dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” ở phần sau của chương này.

Hủy và lên lịch hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Phần lớn nhà cung cấp yêu cầu quý vị gọi trước 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu cần hủy buổi hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ nhiều buổi hẹn liên tiếp, nhà cung cấp có thể ngừng cung cấp dịch vụ cho quý vị, và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ, trừ khi quý vị có khoản chia sẻ chi phí cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Dành cho các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí” trong Chương 2.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải xuất trình thẻ ID Anthem và thẻ Medi-Cal BIC của mình khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê toa, để nhà cung cấp dịch vụ biết cần gửi hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận Bảng Giải Thích Quyền Lợi Bảo Hiểm (EOB) hoặc bản kê khai từ nhà cung cấp. EOB và các bản kê khai không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị nhận hóa đơn cho thuốc kê toa, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Thông báo cho Anthem về số tiền quý vị bị tính, ngày cung cấp dịch vụ, và lý do của hóa đơn. Anthem sẽ giúp quý vị làm rõ hóa đơn có thuộc một dịch vụ được đài thọ hay không. Quý vị không cần phải trả cho nhà cung cấp bất kỳ khoản nào mà Anthem phải thanh toán cho dịch vụ được đài thọ. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem, quý vị có thể phải tự trả chi phí cho dịch vụ đã nhận.

Quý vị cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi thăm khám ở nhà cung cấp ngoài mạng lưới, trừ trường hợp:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp này quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước)
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến gặp một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có sự cho phép trước (cho phép trước)

Nếu quý vị cần nhận chăm sóc y tế cần thiết từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới vì dịch vụ đó không có sẵn trong mạng lưới của Anthem, quý vị sẽ không phải trả tiền miễn là dịch vụ đó là dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị đã nhận được chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề tương ứng trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc bị yêu cầu thanh toán tiền đồng thanh toán mà quý vị không nghĩ mình phải trả, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu yêu cầu thanh toán cho Anthem. Quý vị sẽ cần thông báo cho Anthem bằng văn bản về mục hoặc dịch vụ mà quý vị đã thanh



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

toán. Anthem sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể được nhận lại tiền hay không.

Nếu quý vị có thắc mắc vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Cơ Quan Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hay chưa được cho phép bên ngoài California, thì quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Anthem sẽ không trả lại cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ như các dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng
- Quý vị đã thăm khám một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một biểu mẫu cho biết quý vị muốn được thăm khám dù thế nào đi nữa và quý vị sẽ tự trả cho các dịch vụ
- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền cho tiền đồng thanh toán của Medicare Phần D cho các thuốc kê toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ

Giấy giới thiệu

Nếu quý vị cần gặp bác sĩ chuyên khoa cho dịch vụ chăm sóc của mình, PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa đó. Bác sĩ chuyên khoa là một nhà cung cấp tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS đặt ra khung thời gian để các thành viên đến cuộc hẹn. Các khung thời gian này được liệt kê trong phần “Khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” ở phần trước của chương này. Văn phòng PCP của quý vị có thể hỗ trợ quý vị xếp lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng khám chụp X-quang và xét nghiệm phòng thí nghiệm.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để mang đến gặp bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị trong thời gian bác sĩ cho là cần thiết với quý vị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, thì quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường trực. Giấy giới thiệu thường trực nghĩa là quý vị có thể đến cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nhận giấy giới thiệu thường trực hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của Anthem, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn như chăm sóc tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để biết thêm thông tin, vui lòng gọi 1-800-942-1054, Văn phòng Dịch vụ Thông tin và Giấy giới thiệu Kế hoạch Hóa gia đình)
- Xét nghiệm và tư vấn về HIV (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ chăm sóc bệnh lây truyền qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ trị liệu cột sống (có thể cần giấy giới thiệu nếu do các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới thực hiện)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ ngoại trú về sức khỏe tâm thần, dịch vụ nhạy cảm, và dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Dịch vụ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên” sau trong chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của sổ tay này.

Giấy giới thiệu theo Đạo Luật về Công Bằng với Bệnh Ung Thư của California

Việc điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Các yếu tố này bao gồm chẩn đoán chính xác và nhận điều trị kịp thời từ các chuyên gia về ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc một bệnh ung thư phức tạp, thì Đạo Luật về Công Bằng khi Chăm Sóc Bệnh Ung Thư mới của California cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu từ bác sĩ của quý vị để được nhận điều trị ung thư từ một trung tâm ung thư do Viện Ung Thư Quốc Gia (NCI) chỉ định, cơ sở liên kết với Chương Trình Nghiên



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Cứu Ung Thư Cộng Đồng của NCI (NCORP) hoặc trung tâm ung thư hàn lâm đủ tiêu chuẩn trong mạng lưới.

Nếu Anthem không có trung tâm ung thư được NCI-chỉ định trong mạng lưới, Anthem sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để điều trị ung thư tại một trong các trung tâm ngoài mạng lưới ở California, nếu trung tâm ngoài mạng lưới và Anthem đồng ý về chi phí thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc ung thư, hãy liên hệ với Anthem để tìm hiểu xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ từ các trung tâm ung thư này không.

Sẵn sàng bỏ thuốc lá? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, vui lòng gọi 1-800-300-8086. Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng gọi 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.kickitca.org.

Phê duyệt trước (hay cho phép trước)

Đối với một số loại hình chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần xin phép Anthem trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Trường hợp này được gọi là yêu cầu phê duyệt trước hoặc cho phép trước. Điều này có nghĩa là Anthem phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tật được chẩn đoán. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần thiết về y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây **luôn** cần được cho phép trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị tiếp nhận từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, nếu không phải là chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Phẫu thuật ngoại trú



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm cả Cơ sở Chăm sóc Bán cấp dành cho người lớn và trẻ em được ký hợp đồng với Đơn vị Chăm sóc Bán cấp của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ sở Chăm sóc Trung gian cho Người khuyết tật Phát triển (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- Điều trị, chụp chiếu hình ảnh, xét nghiệm và các thủ thuật chuyên khoa
- Các dịch vụ chuyên chở y tế khi không phải trường hợp cấp cứu

Dịch vụ xe cứu thương không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Anthem có 5 ngày làm việc kể từ khi Anthem nhận được thông tin cần thiết hợp lý để quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước). Khi nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) và Anthem xác định rằng việc tuân thủ khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe của quý vị, hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa, Anthem sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) trong vòng không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), Anthem sẽ thông báo nhanh nhất có thể dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn hơn 72 giờ hoặc 5 ngày kể từ ngày nhận yêu cầu. Nhân viên lâm sàng hoặc y tế, như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

Anthem không can thiệp vào quyết định của các chuyên viên đánh giá về việc từ chối hoặc chấp thuận bảo hiểm hoặc dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Anthem không phê duyệt yêu cầu, Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA). Thư NOA sẽ hướng dẫn quý vị cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định.

Anthem sẽ liên lạc với quý vị nếu Anthem cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó nằm ngoài mạng lưới của Anthem hoặc ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu quý vị có thắc mắc về quy trình chấp thuận trước (cho phép trước), vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị cần hoặc về chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn chắc chắn rằng chẩn đoán của quý vị là đúng, quý vị không chắc liệu quý vị có cần biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định hay không, hoặc nếu quý vị đã thử tuân theo một kế hoạch điều trị nhưng nó không hiệu quả. Anthem sẽ chi trả cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem để nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ điều kiện có thể đưa ý kiến.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và nhận hỗ trợ chọn nhà cung cấp, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị cũng có thể giúp quý vị nhận giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Anthem có thể cung cấp ý kiến thứ hai, Anthem sẽ chi trả chi phí cho ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Anthem sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được phê duyệt. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, nghiêm trọng, hoặc có mối đe dọa nghiêm trọng ngay lập tức đối với sức khỏe, bao gồm nhưng không chỉ gồm mất mạng sống, chi, hoặc bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Anthem sẽ thông báo bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Anthem từ chối yêu cầu của quý vị về ý kiến thứ hai, quý vị có thể nộp đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về đơn than phiền, hãy đọc “Khiếu nại” trong Chương 6 của cuốn sổ tay này.

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, thì quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- Các dịch vụ về trường hợp bị cưỡng hiếp và tấn công tình dục khác
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ
- Các dịch vụ ngừa thai chẳng hạn như kiểm soát sinh sản (không bao gồm triệt sản)
- Dịch Vụ Phá Thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị có thể nhận các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú và tư vấn, hoặc dịch vụ nơi trú ẩn, dựa trên sự trưởng thành và khả năng tham gia chăm sóc sức khỏe của bản thân
- Tư vấn, phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục như giang mai, lậu, chlamydia, và herpes
- Điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cho tình trạng lạm dụng chất gây nghiện và rượu bao gồm các dịch vụ tầm soát, đánh giá, can thiệp và giới thiệu
 - Để biết thêm thông tin, hãy xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của sổ tay này.

Đối với xét nghiệm thai kỳ, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc dịch vụ liên quan đến bệnh lây truyền qua đường tình dục, nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám không cần phải nằm trong mạng lưới Anthem. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước (hay cho phép trước).

Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để tìm một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới của Anthem Medi-Cal, hoặc để yêu cầu hỗ trợ chuyên chở đến nhà cung cấp, vui lòng gọi **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**. Để biết thêm thông tin liên quan đến dịch vụ tránh thai, quý vị hãy đọc mục “Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ, quản lý bệnh mạn tính” trong Chương 4 của sổ tay này.

Đối với các dịch vụ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, quý vị có thể đến nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu và không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước). PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem để nhận các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được đài thọ.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Anthem không đòi hỏi các dịch vụ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Chương trình sức khỏe tâm thần của quận nơi quý vị sinh sống sẽ đòi hỏi các dịch vụ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, vui lòng gọi chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Tâm thần Anthem bất cứ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để tìm tất cả các số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, vui lòng truy cập:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Trẻ vị thành niên có thể trò chuyện riêng với đại diện về những lo ngại sức khỏe của mình bằng cách gọi tới Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Nếu quý vị có khả năng đồng ý cho việc chăm sóc của mình mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ theo quy định của pháp luật, Anthem sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho người sở hữu hợp đồng bảo hiểm Anthem của quý vị, người tham gia chính của chương trình Anthem hoặc bất kỳ ai tham gia bảo hiểm Anthem mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo một định dạng hoặc hình thức nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi đến địa chỉ khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Thông báo về thực hành quyền riêng tư” trong Chương 7 của cuốn sổ tay này.

Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn

Nếu quý vị từ 18 tuổi trở lên, quý vị không cần đến PCP đối với một số dịch vụ nhạy cảm hoặc riêng tư. Quý vị có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám bất kỳ cho các loại hình chăm sóc này:

- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản gồm cả triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên
- Kiểm tra và tư vấn về thai kỳ cùng các dịch vụ liên quan đến thai kỳ
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Các dịch vụ phá thai ngoại trú



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Đối với chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Anthem. Quý vị có thể chọn đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được xác định là dịch vụ nhạy cảm từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới và dịch vụ, thì quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cần hỗ trợ trong việc tìm bác sĩ hoặc phòng khám cho các dịch vụ này, hoặc cần hỗ trợ về việc di chuyển đến các dịch vụ này (bao gồm cả chuyên chở), vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc gọi Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho người sở hữu hợp đồng bảo hiểm Anthem hoặc người tham gia chính của chương trình Anthem hoặc bất kỳ người tham gia nào của Anthem mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo một định dạng hoặc hình thức nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi đến địa chỉ khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, vui lòng đọc “Thông báo về các thực hành quyền riêng tư” trong Chương 7 của cuốn sổ tay này.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng tình vì lý do đạo đức. Các dịch vụ này vẫn có sẵn cho quý vị từ một nhà cung cấp khác. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, thì nhà cung cấp sẽ trợ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cho các dịch vụ cần thiết. Anthem cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ này mặc dù được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, bao gồm việc ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị chứng vô sinh
- Phá thai



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Để đảm bảo quý vị chọn một nhà cung cấp có thể chăm sóc cho các nhu cầu của quý vị và gia đình quý vị, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hay phòng khám mà quý vị muốn. Hãy hỏi xem nhà cung cấp có thể và sẽ cung cấp dịch vụ mà quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Các dịch vụ này luôn sẵn sàng phục vụ quý vị. Anthem sẽ đảm bảo quý vị và các thành viên trong gia đình có thể sử dụng các nhà cung cấp (bác sĩ, bệnh viện, và phòng khám) sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ trong việc tìm nhà cung cấp, vui lòng gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là chăm sóc dành cho tình trạng cấp cứu hay đe dọa đến tính mạng. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại sức khỏe nghiêm trọng do bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một tình trạng mà quý vị đã có. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu đặt lịch hẹn chăm sóc khẩn cấp, thì quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước), thì quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn thăm khám trong vòng 96 giờ.

Đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc với PCP, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc quý vị có thể gọi **1-800-224-0336 (TTY 711)** để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Căng cơ
- Dịch vụ phụ sản

Khi quý vị ở trong khu vực dịch vụ của Anthem và cần chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Quý vị không cần sự cho phép trước (cho phép trước) cho chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Anthem.

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, nhưng vẫn ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi lại ra khỏi Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, vui lòng gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận quý vị hoặc Ban Dịch vụ Thành viên theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Tâm lý Anthem bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm tất cả các số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, vui lòng truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nếu quý vị nhận thuốc trong khuôn khổ thăm khám cho chăm sóc khẩn cấp được đòi hỏi khi ở đó, Anthem sẽ chi trả cho các loại thuốc này như trong khuôn khổ được đòi hỏi. Nếu nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp của quý vị kê đơn thuốc mà quý vị cần mang đến nhà thuốc, Medi-Cal Rx sẽ quyết định xem thuốc có được đòi hỏi hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, quý vị có thể đọc “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đòi hỏi” trong “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4 của sổ tay này.

Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất. Đối với chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được cho phép trước (cho phép trước) từ Anthem.

Quý vị có quyền sử dụng mọi bệnh viện hoặc cơ sở khác để nhận chăm sóc cấp cứu bên trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Vùng Lãnh Thổ nào của Hoa Kỳ.

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, thì chỉ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu phải nhập viện tại Canada và Mexico mới được đòi hỏi. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đòi hỏi.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Chăm sóc cấp cứu là chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ này dành cho một bệnh hoặc chấn thương mà một người bình thường có kiến thức cơ bản về sức khỏe và y tế (không phải là chuyên gia y tế) có thể nhận thấy rằng, nếu quý vị không nhận được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi nếu có) sẽ bị nguy hiểm nghiêm trọng. Điều này bao gồm gây ra tác hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận cơ thể. Các ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu tâm thần, như trầm cảm nặng hoặc có ý nghĩ tự tử

Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay lúc đó. Quý vị nên nhận chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người biết rõ nhất về quý vị. Quý vị không cần phải yêu cầu PCP hoặc Anthem trước khi đi đến phòng cấp cứu (ER). Tuy nhiên, nếu quý vị không chắc chắn tình trạng sức khỏe của mình có phải là cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất dù không nằm trong mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Anthem. Quý vị hoặc bệnh viện đã tiếp nhận quý vị nên gọi cho Anthem trong vòng 24 giờ sau khi nhận chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đang đi du lịch ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada hoặc Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, Anthem sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện vận chuyển khẩn cấp, gọi **911**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Anthem.

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng liên hệ với Đường dây Cứu trợ và Khủng hoảng Suicidal 988: **Gọi hoặc nhắn tin 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây Cứu trợ và Khủng hoảng Suicidal 988



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng. Điều này bao gồm những người đang gặp căng thẳng cảm xúc và những người cần hỗ trợ cho khủng hoảng tự tử, sức khỏe tâm thần, và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Xin nhớ rằng: Đừng gọi **911** trừ khi quý vị tin rằng mình có tình huống y tế khẩn cấp. Chăm sóc cấp cứu chỉ dành cho trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Nếu là tình huống khẩn cấp, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) của Anthem cung cấp thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ mỗi ngày, mỗi ngày trong năm. Vui lòng gọi 1-800-224-0336 (TTY 711).

Đường Dây Y Tá Hỗ trợ 24/7 (24/7 NurseLine)

Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) của Anthem có thể cung cấp thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ mỗi ngày, mỗi ngày trong năm. Vui lòng gọi **1-800-224-0336 (TTY 711)** to:

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi về y tế, tư vấn chăm sóc và trợ giúp quý vị trong việc quyết định có nên đến gặp nhà cung cấp ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y tế như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm cả tư vấn về kiểu nhà cung cấp có thể phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường dây Y tá hoạt động 24/7 (24/7 NurseLine) **không** thể hỗ trợ xếp lịch hẹn phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.

Chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe trước

Chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe trước, hay chỉ dẫn trước, là một mẫu văn bản pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trong biểu mẫu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn nhận trong trường hợp sau này quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định. Quý vị cũng có thể ghi các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể chỉ



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

định một người, như vợ/chồng, đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật hay văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải về biểu mẫu miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hay ai đó mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu cho quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu để chỉ thị trước vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi liên quan đến luật về chỉ thị trước. Anthem sẽ báo cho quý vị các thay đổi trong luật tiểu bang trong vòng 90 ngày sau khi có thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627**.

Hiến tặng và mô

Quý vị có thể cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tặng mô hoặc tạng. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng mô và tạng với sự chấp thuận bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ của mình. Quý vị có thể đổi ý về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng mô hoặc tạng, hãy trao đổi với PCP của mình. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Các quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm của quý vị đài thọ

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được Anthem đài thọ. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị là miễn phí miễn là accs dịch vụ này là cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi một nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Quý vị phải yêu cầu Anthem chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ là ngoài mạng lưới, ngoại trừ một số dịch vụ nhảy cảm và chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể đài thọ cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nhưng quý vị phải xin sự cho phép trước (cho phép trước) của Anthem để nhận dịch vụ.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tật được chẩn đoán. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Các thành viên dưới 21 tuổi được hưởng các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và trẻ vị thành niên” trong sổ tay này.

Một số quyền lợi và dịch vụ cơ bản mà Anthem cung cấp được liệt kê dưới đây. Các quyền lợi và dịch vụ có dấu sao (*) cần có chấp thuận trước (cho phép trước).



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế cấp tính (điều trị ngắn hạn) tại nhà
- Chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Các dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê/gây tê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính học*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học*
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn bóp cột sống*
- Hóa trị liệu và liệu pháp xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Các dịch vụ của nhân viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - hạn chế (do chuyên gia y tế/bác sĩ chăm sóc chính (PCP) thực hiện tại văn phòng y tế)
- Dịch vụ lọc máu/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở (doula)
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)*
- Dịch vụ đồng thời cho phụ huynh và trẻ
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch và qua đường ruột*
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến một nhà cung cấp không tham gia mạng lưới)
- Các thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc cuối đời*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian
- Xét nghiệm và y học phóng xạ*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép nội tạng chính*
- Trị liệu vận động*
- Chỉnh hình/phục hình*
- Hậu môn giả và vật tư tiết niệu
- Các dịch vụ bệnh viện ngoại trú
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc giảm đau*
- Thăm khám với PCP
- Các dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ Y tế Phòng ngừa (cai thuốc lá, Chương trình Phòng ngừa Bệnh Tiểu đường [DPP])
- Liệu pháp vật lý*
- Các dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen
- Thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, bao gồm các dịch vụ bán cấp
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Các dịch vụ phẫu thuật
- Y học từ xa/Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth)
- Các dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ có trong Chương 8, “Các số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết” trong sổ tay này.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tật được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện các khuyết tật, bệnh lý thể chất và tâm thần hoặc các tình trạng sức khỏe theo quyền lợi Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên (hay còn gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT)). Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tâm thần hoặc duy trì tình trạng của thành viên để bệnh không trở nên tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thông thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Các dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp

Anthem phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ bởi một chương trình khác và không phải của Anthem.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết nhằm:

- Bảo vệ tính mạng;
- Phòng ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật đáng kể;
- Làm giảm cơn đau dữ dội;
- Đạt tình trạng tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ y tế cần thiết bao gồm tất cả các dịch vụ bảo hiểm đã được liệt kê ở trên, cộng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sàng lọc, tiêm phòng, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác cần thiết để điều trị hoặc cải thiện các khuyết tật và bệnh lý thể chất và tinh thần mà quyền lợi Medi-Cal dành cho trẻ em và trẻ vị thành niên yêu cầu. Quyền lợi này được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và trẻ vị thành niên có thu nhập thấp dưới 21 tuổi. Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên đài thọ nhiều dịch vụ hơn so với quyền lợi dành cho người lớn. Chương trình này được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện các vấn đề sức khỏe và chăm sóc sớm để phòng ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị. Mục tiêu của Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên là đảm bảo mọi trẻ em đều nhận được sự chăm sóc sức khỏe mà các em cần khi cần thiết – chăm sóc đúng cho đúng trẻ vào đúng thời điểm và ở môi trường phù hợp.

Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi một chương trình khác bảo hiểm các dịch vụ đó và Anthem không có. Quý vị hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ

Các dịch vụ ngoại trú (lưu động)

Chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa)

Quý vị có thể nhận vắc-xin cho người lớn (tiêm) từ nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước) khi đây là dịch vụ phòng ngừa. Anthem



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

đài thọ các dịch vụ tiêm phòng được Ủy ban Cố vấn về Các Phương thức Chủng ngừa (ACIP) của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (CDC) khuyến nghị như các dịch vụ phòng ngừa, bao gồm các dịch vụ tiêm phòng mà quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ tiêm phòng (tiêm) cho người lớn từ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Anthem đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm dị ứng, giảm mẫn cảm hoặc liệu pháp miễn dịch.

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đài thọ cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây tê/gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được chuyên gia gây mê/gây tê cung cấp. Dịch vụ này có thể cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ nắn bóp cột sống

Anthem đài thọ cho các dịch vụ nắn bóp cột sống, giới hạn trong phạm vi điều trị cột sống bằng thao tác nắn chỉnh thủ công. Dịch vụ chỉnh nắn xương được giới hạn tối đa 2 dịch vụ mỗi tháng, hoặc kết hợp 2 dịch vụ mỗi tháng từ các dịch vụ sau: châm cứu, thính học, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Anthem có thể chấp thuận trước cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế.

Các thành viên này đủ điều kiện nhận các dịch vụ nắn bóp cột sống:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Những người mang thai cho đến tháng cuối cùng, bao gồm cả 60 ngày sau khi thai kỳ kết thúc
- Người cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hay cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả các thành viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe Đủ tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), Phòng khám Sức khỏe Nông thôn (RHC) trong mạng lưới của Anthem. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn bóp cột sống ngoại trú.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Anthem đài thọ đánh giá sức khỏe nhận thức hàng năm cho các thành viên từ 65 tuổi trở lên mà không đủ điều kiện để có đánh giá tương tự trong khuôn khổ thăm khám sức khỏe định kỳ theo chương trình Medicare. Bài đánh giá sức khỏe nhận thức sẽ đánh giá dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc sa sút trí tuệ.

Các dịch vụ của nhân viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng

Anthem đài thọ dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng (CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc các bác sĩ hành nghề được cấp phép khác khuyến nghị để phòng ngừa bệnh tật, khuyết tật, và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe thể chất và tinh thần. Dịch vụ CHW không có giới hạn về địa điểm dịch vụ và các thành viên có thể nhận dịch vụ tại các địa điểm như khoa cấp cứu. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ cá nhân hoặc vận động, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, sức khỏe thai kỳ và sức khỏe răng miệng; và phòng ngừa bạo lực hoặc chấn thương
- Tăng cường sức khỏe và huấn luyện, bao gồm cả thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý dịch bệnh
- Hướng dẫn sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo, và hỗ trợ để giúp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các tài nguyên cộng đồng
- Dịch vụ sàng lọc và đánh giá giúp kết nối thành viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe của họ

Dịch vụ phòng chống bạo lực CHW dành cho các thành viên đáp ứng bất kỳ trường hợp nào sau đây theo quyết định của bác sĩ hành nghề được cấp phép:

- Thành viên đã bị thương do bạo lực cộng đồng.
- Thành viên đang có nguy cơ cao bị thương do bạo lực cộng đồng.
- Thành viên đã từng phải tiếp xúc liên tục với bạo lực trong cộng đồng.

Dịch vụ phòng chống bạo lực của CHW cụ thể liên quan đến bạo lực cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng nhóm). Dịch vụ của CHW có thể được cung cấp cho thành viên về bạo lực giữa các cá nhân/ bạo lực gia đình thông qua các phương thức khác, với sự đào tạo/kinh nghiệm đặc biệt phù hợp với những nhu cầu đó.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dịch vụ thẩm phân máu và lọc máu

Anthem đài thọ cho các dịch vụ lọc máu. Anthem cũng đài thọ cho các dịch vụ thẩm phân máu (lọc máu mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu và Anthem phê duyệt yêu cầu đó.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Sự thoải mái, tiện lợi hoặc thiết bị, vật tư và tính năng sang trọng
- Các mặt hàng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để làm cho thiết bị lọc máu tại nhà có thể di chuyển được cho việc đi lại

Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở (doula)

Anthem đài thọ cho các dịch vụ hỗ trợ sinh nở được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ sinh nở trong mạng lưới cung cấp trong suốt thai kỳ của thành viên; trong quá trình chuyển dạ và sinh con, bao gồm cả trường hợp thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm sau khi kết thúc thai kỳ của thành viên. Medi-Cal không đài thọ cho tất cả các dịch vụ hỗ trợ sinh nở.

Các nhà cung cấp hỗ trợ sinh nở là những người làm việc trong lĩnh vực sinh nở cung cấp giáo dục sức khỏe, đại diện, và hỗ trợ thể chất, cảm xúc và phi y tế cho những người mang thai và sau sinh trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ trong trường hợp thai chết lưu, sảy thai và phá thai.

Dịch vụ hỗ trợ sinh nở là một quyền lợi phòng ngừa, yêu cầu có một khuyến nghị bằng văn bản từ bác sĩ hoặc các bác sĩ hành nghề được cấp phép trong phạm vi chuyên môn của họ. DHCS đã đưa ra một khuyến nghị thường trực cho các dịch vụ hỗ trợ sinh nở đáp ứng yêu cầu cho khuyến nghị ban đầu. Khuyến nghị ban đầu cho các dịch vụ hỗ trợ sinh nở bao gồm các ủy quyền sau:

- Một buổi thăm khám ban đầu
- Tối đa 8 buổi thăm khám bổ sung có thể kết hợp giữa các buổi thăm khám trước sinh và sau sinh
- Hỗ trợ trong khi chuyển dạ và sinh con (bao gồm cả khi chuyển dạ và sinh dẫn đến thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa 2 buổi thăm khám sau sinh kéo dài 3 giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Các thành viên có thể nhận được tối đa chín buổi thăm khám sau sinh nếu có khuyến nghị bằng văn bản bổ sung từ bác sĩ hoặc các bác sĩ hành nghề được cấp phép.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Anthem phải phối hợp để cung cấp quyền tiếp cận dịch vụ hỗ trợ sinh nở ngoài mạng lưới cho các thành viên nếu không có nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ sinh nở trong mạng lưới.

Dịch vụ đồng thời cho phụ huynh và trẻ

Anthem đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đồng thời (DBH) cần thiết về mặt y tế cho thành viên và người chăm sóc của họ. Đồng thời nghĩa là một trẻ và phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ. Dịch vụ chăm sóc đồng thời phục vụ cho cha mẹ hoặc người chăm sóc và trẻ cùng lúc. Dịch vụ này hướng đến mục tiêu sức khỏe gia đình để hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.

Các dịch vụ chăm sóc đồng thời bao gồm:

- Các buổi thăm khám sức khỏe trẻ em DBH
- Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng toàn diện đồng thời
- Dịch vụ tâm lý-giáo dục đồng thời
- Các dịch vụ dành cho phụ huynh hoặc người chăm sóc đồng thời
- Đào tạo gia đình đồng thời, và
- Tư vấn phát triển trẻ em và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho mẹ

Dịch vụ phẫu thuật ngoại trú

Anthem đài thọ cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải được phê duyệt trước (cho phép trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được coi là thủ thuật tự chọn. Quý vị phải được chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ của bác sĩ

Anthem đài thọ cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị bệnh về chi (chân)

Anthem đài thọ các dịch vụ điều trị bệnh về chân như một dịch vụ cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác, và điện cho bàn chân người. Điều này bao gồm điều trị cho mắt cá chân và dây chằng ở chân. Dịch vụ này bao gồm điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân điều khiển chức năng của bàn chân.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Trị liệu điều trị

Anthem đài thọ cho các trị liệu điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Liệu pháp xạ trị

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Anthem đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau đây:

- Các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh
- Máy hút sữa và các vật tư
- Hướng dẫn và hỗ trợ cho con bú sữa mẹ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Y Tá Hộ Sinh Đã Được Chứng Nhận (CNM)
- Tư vấn
- Chăm sóc sinh nở và chăm sóc hậu sản
- Chẩn đoán và tư vấn về rối loạn di truyền thai nhi
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (LM)
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần thai phụ
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh
- Giáo dục dinh dưỡng
- Giáo dục sức khỏe liên quan đến mang thai
- Chăm sóc tiền sản
- Đánh giá sức khỏe xã hội và tâm thần và giới thiệu
- Thực phẩm bổ sung vitamin và khoáng chất

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần phải ở cùng địa điểm thực tế với nhà cung cấp của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ qua chăm sóc sức khỏe từ xa.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không áp dụng với tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

thích hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú

Anthem đài thọ các đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tâm thần bất kỳ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp phép trong mạng lưới của Anthem mà không cần giấy giới thiệu.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu để thực hiện thêm các kiểm tra sức khỏe tâm thần với bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem nhằm xác định mức độ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả kiểm tra sức khỏe tâm thần cho thấy quý vị đang gặp căng thẳng nhẹ hoặc trung bình, hoặc có sự suy giảm trong chức năng tâm thần, cảm xúc, hoặc hành vi, Anthem có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Anthem cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, ghi nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Dịch vụ xét nghiệm ngoại trú
- Thuốc ngoại trú không được đài thọ trong Danh sách Thuốc Hợp đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), vật tư và thực phẩm chức năng
- Tư vấn về tâm thần
- Trị liệu gia đình có sự tham gia của ít nhất 2 thành viên gia đình. Ví dụ về liệu pháp gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Trị liệu tâm lý cha mẹ-trẻ em (dành cho trẻ từ 0 đến 5 tuổi)
 - Trị liệu về tương tác với cha mẹ (dành cho trẻ từ 2 đến 12 tuổi)
 - Liệu pháp hành vi nhận thức dành cho cặp đôi (người lớn)

Để được hỗ trợ tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Anthem cung cấp, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu việc điều trị mà quý vị cần cho rối loạn sức khỏe tâm thần không có trong mạng lưới của Anthem hoặc PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết trong thời gian nêu trên trong mục “Tiếp cận dịch vụ kịp thời,” Anthem sẽ đài thọ và hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), thì PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận để nhận được sự chăm sóc cần thiết. Anthem sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn đầu tiên với nhà cung cấp dịch vụ thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận để chọn hình thức chăm sóc phù hợp. Để biết thêm chi tiết, hãy đọc Chương 4, “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong phần Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa trong sổ tay này.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế

Anthem đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị tình trạng y tế khẩn cấp xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm các lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). Anthem cũng đài thọ chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện tại Canada và Mexico.

Cấp cứu y tế là một tình trạng y tế có cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người bình thường (không phải chuyên gia y tế) có thể dự đoán rằng sẽ dẫn đến:

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị
- Gây tổn hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể
- Rối loạn nghiêm trọng một cơ quan hoặc bộ phận của cơ thể
- Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp phụ nữ mang thai chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ ở một thời điểm xuất hiện một trong những trường hợp sau đây:
 - Không có đủ thời gian để chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh nở
 - Việc chuyển viện có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc an toàn của quý vị hoặc của thai nhi

Nếu nhà cung cấp dịch vụ tại phòng cấp cứu bệnh viện cấp cho quý vị một lượng thuốc kê toa đủ dùng trong 72 giờ như một phần của quá trình điều trị, Anthem sẽ đài thọ thuốc này trong khuôn khổ của dịch vụ chăm sóc cấp cứu đã được đài thọ. Nếu nhà



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

cung cấp dịch vụ tại phòng cấp cứu bệnh viện kê toa thuốc để quý vị mang đến nhà thuốc ngoại trú, Medi-Cal Rx sẽ đài thọ đơn thuốc này.

Nếu quý vị cần một lượng thuốc khẩn cấp từ một nhà thuốc ngoại trú khi đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm đài thọ thuốc, không phải Anthem. Nếu nhà thuốc cần hỗ trợ trong việc cấp thuốc khẩn cấp, hãy yêu cầu họ gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

Anthem đài thọ dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong trường hợp khẩn cấp. Điều này nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng mà những cách khác để đến được nơi chăm sóc sẽ gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không đài thọ cho các dịch vụ bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada hoặc Mexico mà không nhập viện trong thời gian đó, Anthem sẽ không đài thọ dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau dành cho trẻ em và người lớn, giúp giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không được nhận đồng thời dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ điều trị (chữa bệnh).

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời là một quyền lợi dành cho các thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời không yêu cầu thành viên phải có thời gian sống còn lại dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Các dịch vụ nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà và giúp việc
- Vật tư và thiết bị y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp qua Medi-Cal Rx)



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong suốt thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để giúp thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối có thể ở nhà
 - Chăm sóc nghỉ ngơi nội trú tối đa năm ngày liên tục tại một bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
 - Chăm sóc bệnh nhân nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Anthem có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời từ một nhà cung cấp trong mạng lưới, trừ khi các dịch vụ y tế cần thiết không có sẵn trong mạng lưới.

Chăm sóc giảm đau

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc nâng cao
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm đau và chăm sóc điều trị bệnh
- Nhóm chăm sóc giảm nhẹ bao gồm, nhưng không chỉ gồm:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá chuẩn định
 - Y tá dạy nghề hoặc y tá hành nghề có giấy phép
 - Nhân viên xã hội
 - Mục sư
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận đồng thời cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ (chữa bệnh) và dịch vụ chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nhập viện

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đài thọ cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê/gây tê là nhà cung cấp chuyên khoa thực hiện gây mê/gây tê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê/gây tê là loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen

Giải trình tự toàn bộ gen nhanh (RWGS) là một quyền lợi được bảo hiểm cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ 1 tuổi trở xuống và đang nhận dịch vụ tại bệnh viện nội trú trong đơn vị chăm sóc chuyên sâu. Dịch vụ này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cả hai cha mẹ và con của họ, và giải trình tự cực nhanh.

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán các tình trạng bệnh kịp thời, nhằm ảnh hưởng đến việc chăm sóc tại Đơn vị Chăm sóc Chuyên sâu (ICU) đối với trẻ em dưới 1 tuổi. Nếu con quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS), CCS có thể đài thọ chi phí nằm viện và giải trình tự gen nhanh RWGS.

Các dịch vụ phẫu thuật

Anthem đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Bảo hiểm sau sinh mở rộng

Anthem đài thọ bảo hiểm đầy đủ trong vòng 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, không phụ thuộc vào tình trạng quốc tịch, tình trạng nhập cư, thay đổi thu nhập hay cách thức kết thúc thai kỳ.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các dịch vụ (liệu pháp) và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc các tình trạng bệnh lý mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng tâm thần và thể chất.

Anthem đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng và hỗ trợ chức năng được mô tả trong phần này nếu tất cả các yêu cầu sau đây được đáp ứng:

- Các dịch vụ là cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ dành để giải quyết một tình trạng sức khỏe
- Các dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới quyết định rằng việc quý vị nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế hoặc một cơ sở trong mạng lưới không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị

Anthem đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng/hỗ trợ chức năng sau đây:

Châm cứu

Anthem đài thọ dịch vụ châm cứu nhằm phòng ngừa, thay đổi hoặc giảm cảm giác đau mạn tính nghiêm trọng gây ra bởi một tình trạng y tế đã được công nhận.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú có hoặc không có kim kích thích điện giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ trị liệu thính học, chữa bệnh bằng phương pháp nắn bóp cột sống, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, bác sĩ nha khoa, chuyên gia điều trị bệnh chân, chuyên gia châm cứu. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Anthem có thể chấp thuận trước (cho phép trước) thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)

Anthem đài thọ cho các dịch vụ thính học. Các dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, nắn bóp cột sống, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể chấp thuận trước (cho phép trước) thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Điều trị sức khỏe hành vi

Anthem đài thọ dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên chứng cứ nhằm phát triển hoặc phục hồi, trong phạm vi có thể, chức năng của một thành viên dưới 21 tuổi.

Dịch vụ BHT dạy các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát hành vi và tăng cường, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy từng bước hành vi được nhắm đến. Dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Chúng không phải là thực nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được kê đơn bởi bác sĩ hoặc nhà tâm lý học có giấy phép, được Anthem phê duyệt, và được cung cấp theo cách tuân thủ chương trình điều trị đã được phê duyệt.

Phục hồi chức năng tim

Anthem đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

Anthem đài thọ việc mua hoặc cho thuê các vật tư, thiết bị DME và các dịch vụ khác với đơn kê từ bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề, hoặc chuyên gia y tá lâm sàng. Các vật dụng DME kê toa được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết cho hoạt động hàng ngày trong cuộc sống hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nặng hơn.

Nhìn chung, Anthem không đài thọ:

- Thiết bị, tính năng và vật dụng tiện nghi hoặc xa xỉ, ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ như đã mô tả trước đó trong chương này dưới mục “Máy hút sữa và vật tư” trong “Chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh”
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường trong sinh hoạt hàng ngày, như thiết bị tập thể dục bao gồm cả các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa nhà hoặc xe của quý vị



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Các thiết bị dùng để xét nghiệm máu hoặc các chất trong cơ thể (máy đo đường huyết tiểu đường, máy đo glucose liên tục, que thử và kim chích máu được Medi-Cal Rx đài thọ)
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi hiện tượng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do bị mất, bị trộm hoặc sử dụng sai cách, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các mặt hàng khác thường không có mục đích chủ yếu là để chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, những mặt hàng này có thể được phê duyệt khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Dinh dưỡng qua đường ruột và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch

Các phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể được sử dụng khi một tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống như bình thường. Các sản phẩm sữa công thức dinh dưỡng và bổ sung dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch có thể được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx trong trường hợp cần thiết về mặt y tế. Anthem đài thọ bơm và ống dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và tĩnh mạch, khi cần thiết về mặt y tế.

Thiết bị trợ thính

Anthem đài thọ máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra mất thính lực, máy trợ thính là cần thiết về mặt y tế và quý vị có đơn thuốc từ bác sĩ của mình. Bảo hiểm chỉ đài thọ máy trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Anthem sẽ đài thọ một máy trợ thính trừ khi cần có một máy trợ thính cho mỗi tai để đạt được kết quả tốt hơn so với việc chỉ sử dụng một máy trợ thính.

Máy trợ thính dành cho các thành viên dưới 21 tuổi:

Tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em dưới 21 tuổi cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Anthem sẽ đài thọ máy trợ thính cần thiết về mặt y tế trong khuôn khổ của bảo hiểm Medi-Cal.

Các máy trợ thính dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Theo Medi-Cal, Anthem sẽ đài thọ những điều sau đối với mỗi máy trợ thính được đài thọ:

- Khuôn đeo tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Thăm khám để đảm bảo máy trợ thính đang hoạt động tốt
- Thăm khám để làm sạch và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa chữa máy trợ thính của quý vị
- Phụ kiện và cho thuê máy trợ thính

Theo Medi-Cal, Anthem Anthem sẽ đài thọ việc thay thế máy trợ thính nếu:

- Tình trạng mất thính giác của quý vị nặng đến mức máy trợ thính hiện tại không thể điều chỉnh được
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ và không thể sửa được và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết sự việc này đã xảy ra như thế nào

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** đài thọ:

- Pin cho máy trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Anthem đài thọ các dịch vụ y tế tại nhà khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề, hoặc chuyên gia y tá lâm sàng kê toa.

Các dịch vụ y tế tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal đài thọ, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà thời gian
- Liệu pháp vật lý, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Nguồn tiếp liệu y tế

Vật tư, thiết bị và vật dụng y tế

Anthem đài thọ vật tư y tế được kê toa bởi bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề, và chuyên gia y tá lâm sàng. Một số vật tư y tế được Medi-Cal Rx đài thọ, trong khuôn khổ Medi-Cal Dịch vụ Trả phí (FFS) Medi-Cal, và không phải do Anthem chịu trách nhiệm. Khi Medi-Cal Rx đài thọ vật tư, nhà cung cấp dịch vụ sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** đài thọ:

- Các đồ gia dụng tiện nghi, bao gồm nhưng không giới hạn ở:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Băng dính (tất cả các loại)
- Cồn sát khuẩn
- Mỹ phẩm
- Bông gòn và tấm bông
- Bột thuốc
- Khăn giấy
- Cây phỉ
- Các phương thuốc gia đình phổ biến, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Thuốc mỡ
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp với talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê toa
- Các chế phẩm dùng tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem bôi axit salicylic, thuốc mỡ hoặc dung dịch và kem oxit kẽm
- Các mặt hàng khác thông thường không có mục đích chính là để chăm sóc sức khỏe và các mặt hàng được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế dành riêng với mặt hàng đó

Trị liệu vận động

Anthem đài thọ cho các dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và dịch vụ tư vấn. Dịch vụ trị liệu vận động được giới hạn 2 lần mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính học, nắn xương, và trị liệu ngôn ngữ (giới hạn này không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể chấp thuận trước (cho phép trước) thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Chỉnh hình/phục hình

Anthem đài thọ cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và phục hình cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải là bác sĩ kê toa. Các mặt hàng này bao gồm các thiết bị trợ thính cấy ghép, vú giả/áo ngực phẫu thuật, vải băng vết bỏng và các bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hay để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Hậu môn giả và vật tư tiết niệu

Anthem đài thọ cho túi hậu môn, ống thông tiểu, túi đựng nước tiểu, vật tư thoát nước tiểu và chất kết dính. Không bao gồm các vật tư dành cho thiết bị hoặc tính năng thoải mái hoặc tiện lợi hoặc xa xỉ.

Liệu pháp vật lý

Anthem đài thọ các dịch vụ trị liệu vật lý cần thiết về mặt y khoa, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn, và bôi thuốc tại chỗ.

Phục hồi chức năng phổi

Anthem đài thọ cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và do bác sĩ kê toa.

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Anthem đài thọ các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị mắc khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng và ăn uống trong một cơ sở có giấy phép và được cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu âm ngữ

Anthem đài thọ cho trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu âm ngữ giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, trị liệu thính học, nắn bóp cột sống và trị liệu vận động. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Anthem có thể chấp thuận trước (cho phép trước) thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ chuyển giới

Anthem đài thọ dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa hoặc đáp ứng các quy định cho phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Anthem đài thọ chi phí chăm sóc bệnh nhân thông thường cho các bệnh nhân tham gia thử nghiệm lâm sàng, bao gồm cả các thử nghiệm lâm sàng về ung thư, được liệt kê trong Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Medi-Cal Rx, trong khuôn khổ của FFS Medi-Cal, đài thọ hầu hết các loại thuốc kê toa ngoại trú. Để biết thêm chi tiết, hãy đọc “Thuốc kê toa ngoại trú” ở phần sau của chương này.

Các dịch vụ xét nghiệm và y học phóng xạ

Anthem đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và X-quang ngoại trú và nội trú khi chúng cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp chiếu tiên tiến, như chụp CT, MRI, và PET được đài thọ dựa trên mức độ cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ phòng ngừa và đảm bảo sức khỏe, kiểm soát bệnh mạn tính

Anthem đài thọ:

- Ủy ban Cố vấn về Thực hành Tiêm chủng (ACIP) khuyến nghị các loại vắc xin
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ Vì Tương Lai Tươi Sáng (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Khám sàng lọc tổn thương thời thơ ấu (ACE)
- Dịch vụ chăm sóc dự phòng hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Trường Cao Đẳng Bác Sĩ Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ
- Trợ giúp để cai thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa do Lực Lượng Đặc Nhiệm Các Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B khuyến nghị

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho thành viên ở độ tuổi sinh đẻ cho phép họ chọn sinh bao nhiêu con và mỗi con cách nhau bao nhiêu năm. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các phương pháp ngừa thai đã được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) phê duyệt. Các bác sĩ PCP và bác sĩ chuyên khoa Sản/ Phụ Khoa của Anthem sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal nào không thuộc mạng lưới của Anthem mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Anthem. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, các dịch vụ đó có thể không được đài thọ. Để biết thêm chi tiết, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Kiểm soát bệnh mạn tính

Anthem cũng đài thọ các chương trình quản lý bệnh mạn tính tập trung vào các tình trạng sau:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh hen suyễn

Để biết thông tin về chăm sóc phòng ngừa cho các thành viên dưới 21 tuổi, vui lòng đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe trẻ em và trẻ vị thành niên” trong sổ tay này.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào thay đổi lối sống. Nó được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường Tuýp 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường. Thành viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ tiêu chuẩn tham gia năm thứ hai. Chương trình cung cấp hoạt động giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp người hướng dẫn đồng đẳng
- Hướng dẫn tự kiểm soát và giải quyết vấn đề
- Khích lệ và cung cấp ý kiến phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ mục tiêu
- Theo dõi cân nặng định kỳ để giúp hoàn thành mục tiêu

Thành viên phải đáp ứng một số quy định để tham gia DPP. Hãy gọi cho Anthem để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không.

Dịch vụ tái cấu trúc

Anthem đài thọ cho phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo ra một diện mạo bình thường ở mức cao nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do các khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc việc điều trị bệnh dẫn đến bị mất một phần cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số giới hạn và trường hợp ngoại lệ có thể áp dụng.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các dịch vụ tầm soát rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

Anthem đài thọ:

- Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp ngắn, và Giới thiệu Điều trị Rượu và Ma túy (SABIRT)

Để biết về bảo hiểm điều trị qua quận, hãy đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này.

Quyền lợi thị lực

Anthem đài thọ:

- Khám mắt định kỳ một lần mỗi 24 tháng; các lần khám mắt thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y khoa cho các thành viên, chẳng hạn như những người bị tiểu đường.
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần khi quý vị có toa thuốc hợp lệ.
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị có thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ và không thể sửa được, và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ như thế nào.
- Thiết bị hỗ trợ thị lực kém nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác) mà kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể khắc phục được.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu thành viên không thể sử dụng kính mắt do bệnh về mắt hoặc tình trạng (chẳng hạn như khuyết một tai). Các tình trạng y tế đủ tiêu chuẩn nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn ở tật dị móng mắt, thiếu thủy tinh thể và giác mạc chớp.

Quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có những nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn thăm khám của mình. Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế để đến các dịch vụ được đài thọ và các buổi hẹn khám tại nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế bằng cách yêu cầu bác sĩ của quý vị, nha sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cung cấp. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định đúng loại phương tiện chuyên chở để đáp ứng các nhu cầu của quý vị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu họ xác định quý vị cần chuyên chở y tế, họ sẽ kê toa bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi đến Anthem. Sau khi được phê duyệt, phê duyệt có hiệu lực lên tới 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Sau khi được phê duyệt, quý vị có thể nhận được các chuyến đi khi quý vị cần. Bác sĩ của quý vị sẽ cần tái đánh giá nhu cầu y tế và, nếu phù hợp, tái phê duyệt đơn kê toa dịch vụ chuyên chở y tế khi hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ có thể tái phê duyệt dịch vụ chuyên chở y tế trong tối đa 12 tháng hoặc ít hơn.

Phương tiện chuyên chở y tế bao gồm xe cứu thương, xe có cán, xe có ghế lăn, hoặc vận chuyển bằng đường hàng không. Anthem cho phép phương tiện vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất, phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám. Điều này có nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc y tế của quý vị cho phép quý vị được vận chuyển bằng xe thùng có cửa lên cho xe lăn, Anthem sẽ không chi trả cho xe cấp cứu. Quý vị chỉ có quyền được chuyên chở bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép bất kỳ hình thức chuyên chở đường bộ nào.

Quý vị sẽ nhận phương tiện vận chuyển y tế nếu:

- Điều này là cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác; vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi tàu, hoặc xe tải để đến buổi hẹn thăm khám
- Quý vị cần tài xế giúp đỡ để đến và đi từ nhà, phương tiện hay nơi điều trị do khuyết tật thể chất hoặc tâm thần

Để yêu cầu vận chuyển y tế mà bác sĩ của quý vị đã kê toa cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-224-0336 (TTY 711) hoặc 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Với các cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Hãy chuẩn bị thẻ ID thành viên Anthem khi quý vị gọi.

Giới hạn của vận chuyển y tế

Anthem cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu y tế đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Quý vị không thể sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế nếu Medi-Cal không đài thọ dịch vụ quý vị đang sử dụng, hoặc đó không phải là cuộc hẹn tại nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong phần “Quyền lợi và dịch vụ” ở Chương 4 của sổ tay này.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu Medi-Cal đòi hỏi hình thức buổi hẹn nhưng không thông qua chương trình sức khỏe, Anthem sẽ không đòi hỏi dịch vụ chuyên chở y tế nhưng có thể giúp quý vị sắp xếp dịch vụ chuyên chở với Medi-Cal. Dịch vụ chuyên chở không được đòi hỏi ngoài mạng lưới của Anthem hoặc khu vực dịch vụ của Anthem trừ khi được Anthem cho phép trước. Để tìm hiểu thêm hoặc yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, hãy gọi Anthem theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Chi phí dành cho thành viên

Anthem sắp xếp dịch vụ chuyên chở miễn phí.

Cách nhận dịch vụ vận chuyển phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm đưa đón đến các cuộc hẹn thăm khám trong trường hợp cuộc hẹn thăm khám dành cho dịch vụ được Medi-Cal đòi hỏi và quý vị không có phương tiện chuyên chở đến đó. Quý vị có thể nhận chuyển đi miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để có phương tiện đi lại và quý vị:

- Đưa đến và đón về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp của quý vị ủy quyền, hoặc
- Đi lấy thuốc kê toa và vật tư y tế

Anthem cho phép quý vị sử dụng ô tô, taxi, xe buýt, hoặc các phương tiện công cộng hoặc tư nhân khác để đến các buổi hẹn y tế cho dịch vụ Medi-Cal được đòi hỏi. Anthem sẽ đòi hỏi chi phí thấp nhất cho loại hình vận chuyển phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Anthem có thể hoàn trả quý vị (trả lại tiền) cho các chuyến đi bằng phương tiện cá nhân mà quý vị sắp xếp. Anthem phải phê duyệt điều này trước khi quý vị thực hiện chuyến đi.

Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do quý vị không thể đi bằng cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc nói trực tiếp với chúng tôi. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái đến buổi hẹn, Anthem sẽ không hoàn trả cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho các thành viên không sử dụng được phương tiện vận chuyển.

Để được bồi hoàn theo số dặm, quý vị phải gửi bản sao các tài liệu sau đây của tài xế:

- Giấy phép lái xe,
- Đăng ký xe, và
- Chứng từ bảo hiểm xe hơi.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Để yêu cầu chuyển đi cho các dịch vụ đã được phê duyệt, hãy gọi cho Anthem hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước buổi hẹn hoặc càng sớm càng tốt khi quý vị có hẹn khẩn cấp. Hãy chuẩn bị thẻ ID thành viên Anthem khi quý vị gọi.

Lưu ý: Thổ dân Mỹ cũng có thể liên hệ với Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe Người bản địa để yêu cầu chuyển chở phi y tế.

Giới hạn của vận chuyển phi y tế

Anthem cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp cho việc vận chuyển phi y tế. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị.

Vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe chở cáng, xe thùng có cửa lên cho xe lăn, hoặc hình thức chuyên chở y tế khác là yêu cầu cần thiết về mặt y tế để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế để di chuyển đến và từ nơi ở, phương tiện, hoặc nơi điều trị do tình trạng sức khỏe hoặc bệnh lý
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế
- Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ này

Chi phí dành cho thành viên

Anthem sắp xếp dịch vụ chuyên chở phi y tế miễn phí.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đi xa vì các buổi hẹn bác sĩ không ở gần nhà, Anthem có thể đài thọ chi phí đi lại như bữa ăn, chỗ ở khách sạn và các chi phí liên quan khác như đậu xe, phí cầu đường, v.v. Những chi phí đi lại này cũng có thể được đài thọ cho người đi cùng quý vị để hỗ trợ quý vị trong buổi hẹn hoặc người hiến tạng cho quý vị trong trường hợp cấy ghép tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với Anthem theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dịch vụ nha khoa

Đối với các thành viên tại quận Sacramento, Medi-Cal sử dụng các kế hoạch chăm sóc có quản lý để cung cấp dịch vụ nha khoa của quý vị. Quý vị phải ghi danh vào chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý. Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập Health Care Options (Tùy chọn dịch vụ chăm sóc sức khỏe) tại <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263. Quý vị có thể không được cùng lúc ghi danh vào một chương trình PACE hoặc SCAN và một chương trình Nha Khoa Chăm Sóc Có Quản Lý.

Medi-Cal đài thọ các dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám răng, chụp X-quang và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả cả hàm và một phần
- Mức chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Xử lý florua tại chỗ

Dành cho các thành viên ở quận LA và Sacramento, nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa và đã ghi danh vào chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý, vui lòng gọi cho chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý đã được chỉ định.

Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ

Các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn

Anthem đài thọ dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn cho các thành viên đủ điều kiện tại các cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc chăm sóc tại nhà sau:

- Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Anthem phê duyệt
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp (bao gồm cả người lớn và trẻ em) theo phê duyệt của Anthem



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Các dịch vụ cơ sở chăm sóc trung gian mà Anthem chấp thuận, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cho người khuyết tật phát triển (ICF/DD),
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển - phục hồi chức năng (ICF/DD-H)
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cho người khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn, Anthem sẽ đảm bảo quý vị được đưa đến cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc tại nhà phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi **1-800-407-4627 hoặc đường dây quản lý hồ sơ trực tiếp (TTY 711)**.

Quản lý chăm sóc cơ bản

Việc nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hoặc trong các hệ thống y tế khác nhau có thể gặp khó khăn. Anthem muốn đảm bảo các thành viên nhận được tất cả dịch vụ y tế cần thiết, thuốc kê toa và dịch vụ sức khỏe hành vi. Anthem có thể giúp điều phối và quản lý các nhu cầu sức khỏe của quý vị miễn phí. Anthem sẵn sàng trợ giúp ngay cả khi một chương trình khác đòi hỏi các dịch vụ đó.

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị xuất viện hoặc nếu quý vị được chăm sóc ở các hệ thống khác. Dưới đây là một số cách Anthem có thể giúp quý vị:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xếp lịch hẹn tái khám hoặc nhận thuốc sau khi xuất viện, Anthem có thể giúp quý vị.
- Nếu quý vị cần giúp đỡ để đến buổi hẹn trực tiếp, Anthem có thể giúp quý vị có phương tiện đi lại miễn phí.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 hoặc đường dây quản lý hồ sơ trực tiếp (TTY 711)**.

Quản lý Chăm sóc Phức hợp (CCM)

Các thành viên có nhu cầu y tế phức hợp hơn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào việc điều phối chăm sóc. Anthem cung cấp dịch vụ Quản lý Chăm sóc Phức hợp (CCM) cho các đối tượng, bao gồm nhưng không chỉ gồm: trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, phụ nữ mang thai và sau sinh, các thành viên nhận dịch vụ Chăm sóc dài hạn và hỗ trợ (LTSS), các thành viên bị bệnh thận giai đoạn cuối (ESRD), các thành viên sử dụng quyền lợi ghép tạng, các thành viên có các vấn đề sức khỏe hành vi hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, và các thành viên có nhiều bệnh mạn tính



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị ghi danh vào CCM hoặc Quản lý Chăm sóc Nâng cao (đọc phần dưới), Anthem sẽ đảm bảo quý vị có một quản lý chăm sóc được chỉ định để giúp với việc quản lý chăm sóc cơ bản như đã mô tả ở trên và các hỗ trợ chuyển tiếp chăm sóc nếu quý vị xuất viện từ bệnh viện, cơ sở chăm sóc điều dưỡng chuyên khoa, bệnh viện tâm thần, hoặc điều trị tại cơ sở cư trú.

Quản lý Chăm sóc Nâng cao (ECM)

Anthem đài thọ dịch vụ ECM cho các thành viên có nhu cầu chăm sóc phức hợp cao. ECM có các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết để luôn khỏe mạnh. Dịch vụ điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị từ các bác sĩ và nhà cung cấp khác. ECM giúp điều phối chăm sóc chính, phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, chăm sóc sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, dịch vụ cộng đồng dài hạn và hỗ trợ (LTSS), và giới thiệu đến các nguồn trợ giúp cộng đồng.

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, quý vị có thể được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Anthem để tìm hiểu xem thời điểm nhận và liệu quý vị có thể nhận dịch vụ ECM hay không. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia ECM hoặc giới thiệu quý vị cho các dịch vụ chăm sóc có quản lý.

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia ECM, quý vị sẽ có đội ngũ chăm sóc của riêng mình với một người quản lý dịch vụ chăm sóc chính. Họ sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ đảm bảo tất cả mọi người sẽ phối hợp với nhau để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Nhân viên quản lý dịch vụ chăm sóc chính của quý vị cũng có thể giúp quý vị tìm kiếm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá sức khỏe toàn diện và quản lý chăm sóc
- Điều phối dịch vụ chăm sóc tăng cường
- Tăng cường sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ thành viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện của Anthem hoặc nhà cung cấp.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Chi phí dành cho thành viên

Thành viên sẽ được miễn phí các phí dịch vụ ECM.

Hỗ Trợ Cộng Đồng

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận một số dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng, nếu có. Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và tối ưu chi phí đối với những dịch vụ được đài thọ theo Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang. Các dịch vụ này là tùy chọn cho các thành viên. Nếu quý vị đủ điều kiện và đồng ý nhận những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các dịch vụ này không thay thế quyền lợi mà quý vị đã có theo Medi-Cal.

Nếu quý vị cần giúp đỡ hoặc muốn tìm hiểu các Hỗ trợ Cộng đồng có thể có sẵn cho quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 hoặc đường dây quản lý hồ sơ trực tiếp (TTY 711)**. Hoặc gọi cho nhà cung cấp của quý vị.

Cấy ghép nội tạng chính

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare và Tuolumne, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để quyết định liệu trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, chương trình sẽ đài thọ chi phí cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Anthem sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho tình trạng y khoa của trẻ, Anthem sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng chính, Anthem sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn với tình trạng y tế của quý vị, Anthem sẽ đài thọ việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các ca cấy ghép tạng chính mà Anthem đài thọ bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/tụy
- Gan
- Gan/ruột non
- Phổi
- Ruột non

Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Anthem không đài thọ cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ y tế cần thiết, bao gồm các dịch vụ được đài thọ bởi chương trình khác và không phải của Anthem. Phần này liệt kê một vài dịch vụ trong số đó. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Thuốc Kê Toa Ngoại Trú

Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc kê toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx đài thọ, trong khuôn khổ của FFS Medi-Cal. Anthem có thể đài thọ một số thuốc do bác sĩ kê đơn tại văn phòng hoặc phòng khám. Nếu nhà cung cấp của quý vị kê thuốc tại văn phòng bác sĩ hoặc trung tâm truyền dịch, những thuốc này có thể được xem là thuốc do bác sĩ quản lý.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế quản lý một loại thuốc nhưng họ không làm việc tại nhà thuốc thì thuốc đó sẽ được đài thọ theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê đơn thuốc cho quý vị theo Danh sách Thuốc Có Hợp Đồng của Medi-Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc nhưng không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những thuốc này cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận thuốc tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp phát cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần thuốc. Medi-Cal Rx sẽ chi trả cho thuốc khẩn cấp mà nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể không đồng ý với yêu cầu không cấp cứu. Nếu họ đồng ý, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư nêu rõ lý do tại sao. Họ sẽ cho biết quý vị có các lựa chọn nào. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Khiếu nại” trong Chương 6 của cuốn sổ tay này.

Để tìm xem một loại thuốc có trong Danh sách Thuốc có Hợp đồng hay không, hoặc để nhận bản sao của Danh sách Thuốc có Hợp đồng, gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị sẽ mua thuốc hay mua thêm thuốc kê toa, quý vị phải nhận thuốc kê toa từ nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị hoặc một nhà thuốc có thể gửi thuốc kê toa qua đường bưu điện bằng cách gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Sau khi chọn một nhà thuốc, bác sĩ của quý vị có thể gửi đơn thuốc cho nhà thuốc của quý vị bằng phương thức điện tử. Bác sĩ của quý vị cũng có thể đưa cho quý vị một đơn thuốc bằng văn bản để mang đến nhà thuốc. Đưa toa thuốc cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc. Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết rõ tất cả các thuốc mà quý vị đang sử dụng cũng như tình trạng dị ứng mà quý vị gặp phải. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thuốc kê toa của quý vị, hãy hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận dịch vụ chuyên chở từ Anthem để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc phần “Các quyền lợi chuyên chở cho tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” trong Chương 4 của cuốn sổ tay này.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa (SMHS)

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp trong các chương trình sức khỏe tâm thần của quận thay vì của Anthem. Những dịch vụ này bao gồm SMHS cho các thành viên Medi-Cal đáp ứng các quy định dịch vụ của SMHS. SMHS có thể cung cấp các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú sau:

Các dịch vụ ngoại trú:

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Các dịch vụ chuyên điều trị ban ngày
- Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý trường hợp theo mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên sâu (ICC) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời trị liệu (TFC) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng lưu động
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng (PSS) (tùy chọn)

Các dịch vụ tại nơi cư trú:

- Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người trưởng thành
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú

Các dịch vụ nội trú:

- Các dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần
- Các dịch vụ tại cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ SMHS do chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Để tìm tất cả các số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, vui lòng truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx. Nếu Anthem xác định rằng quý vị cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, Anthem sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần của quận.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

Anthem khuyến khích các thành viên muốn được hỗ trợ về việc sử dụng rượu hoặc các chất khác tìm kiếm sự chăm sóc. Các dịch vụ về sử dụng dược chất được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát như chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, và khoa cấp cứu cũng như từ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa về sử dụng chất gây nghiện. Các Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi của Quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, gọi cho Dịch vụ Sức khỏe Hành vi theo số **1-888-831-2246 (TTY 711)**.

Thành viên của Anthem có thể được đánh giá để phù hợp với các dịch vụ tốt nhất cho nhu cầu sức khỏe và sở thích của họ. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ có sẵn bao gồm điều trị ngoại trú, điều trị nội trú và thuốc cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện (còn gọi là Thuốc Điều trị Nghiện hoặc MAT) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các thành viên Medi-Cal đủ điều kiện nhận dịch vụ này. Các thành viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện được giới thiệu đến sở dịch vụ của quận để điều trị. Để có danh sách số điện thoại của tất cả các quận, truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Anthem sẽ cung cấp hoặc sắp xếp để MAT được sử dụng trong chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, phòng cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Dịch vụ nha khoa

FFS Medi-Cal Dental giống FFS Medi-Cal về các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình thẻ Medi-Cal BIC cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Đảm bảo rằng nhà cung cấp chấp nhận dịch vụ Nha khoa FFS Dental và quý vị không tham gia một chương trình chăm sóc quản lý bao gồm dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal bao gồm một phạm vi rộng các dịch vụ nha khoa thông qua Nha khoa Medi-Cal, bao gồm:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám răng, chụp X-quang và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả cả hàm và một phần
- Mức chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Xử lý florua tại chỗ

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, gọi cho Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 711). Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của Medi-Cal Dental tại: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CSS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi có các tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Anthem hoặc PCP của quý vị cho rằng con quý vị có tình trạng đủ điều kiện tham gia CCS, họ sẽ giới thiệu con quý vị tới chương trình CCS của quận để kiểm tra xem con có đủ điều kiện không.

Nhân viên CCS của quận sẽ quyết định xem quý vị hoặc con quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ CCS không. Anthem không quyết định điều kiện hội đủ CCS. Nếu con em quý vị đủ điều kiện nhận hình thức dịch vụ này thì các nhà cung cấp CCS sẽ điều trị cho trẻ với tình trạng hội đủ điều kiện theo CCS. Anthem sẽ tiếp tục đài thọ các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám sức khỏe định kỳ, vắc-xin và kiểm tra sức khỏe trẻ em.

Anthem không đài thọ các dịch vụ mà chương trình CCS đài thọ. Để CCS đài thọ cho những dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.

CCS đài thọ cho hầu hết các tình trạng sức khỏe. Ví dụ về các tình trạng hội đủ điều kiện tham gia CCS bao gồm, nhưng không chỉ gồm:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U nhú
- Chứng dễ xuất huyết
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sứt môi/vòm miệng
- Nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số tình huống nhất định
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- HIV/AIDS
- Các tổn thương nghiêm trọng ở đầu, não hoặc cột sống
- Bị bỏng nghiêm trọng
- Răng lệch nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con quý vị không đủ điều kiện tham gia các dịch vụ của chương trình CCS, con sẽ tiếp tục nhận sự chăm sóc y tế cần thiết từ Anthem.

Để tìm hiểu thêm về CCS, vui lòng truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chi phí chuyên chở và đi lại cho CCS

Quý vị có thể nhận được chi phí vận chuyển, ăn uống, chỗ ở, và các chi phí khác như gửi xe, cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn khám bệnh liên quan đến tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS và không có sẵn nguồn lực nào khác. Hãy gọi cho Anthem và yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi quý vị phải trả chi phí cho chuyên chở, bữa ăn và chỗ ở. Anthem cũng cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế và không khẩn cấp như đã nêu trong Chương 4, “Các quyền lợi và dịch vụ” trong sổ tay này.

Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại mà quý vị đã tự trả được xác định là cần thiết và Anthem xác nhận rằng quý vị đã cố gắng tìm phương tiện chuyên chở thông qua Anthem, Anthem sẽ hoàn tiền cho quý vị. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 60 ngày dương lịch từ ngày quý vị nộp biên lai và bằng chứng chi trả chi phí chuyên chở.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) ngoài dịch vụ CCS

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn ghi danh miễn trừ 1915(c) thì quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng không liên quan đến tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS nhưng cần thiết để quý vị tiếp tục ở trong môi trường cộng đồng thay vì một cơ sở. Ví dụ, nếu quý vị cần thay đổi nhà ở để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường cộng đồng, Anthem không thể đài thọ chi phí này như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh miễn trừ 1915(c), thì việc sửa sang nhà cửa có thể được đài thọ nếu chúng cần thiết về mặt y tế để tránh phải nhập viện.

Chi phí chuyên chở và đi lại cho CCS

Quý vị có thể nhận được chi phí vận chuyển, ăn uống, chỗ ở, và các chi phí khác như gửi xe, cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn khám bệnh liên quan đến tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS và không có sẵn nguồn lực nào khác. Quý vị nên gọi cho Anthem và yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi quý vị tự trả tiền cho dịch vụ chuyên chở, bữa ăn và chỗ ở. Anthem cũng cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế và không khẩn cấp như đã nêu trong Chương 4, “Các quyền lợi và dịch vụ” trong sổ tay này.

Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại mà quý vị đã tự trả được xác định là cần thiết và Anthem xác nhận rằng quý vị đã cố gắng tìm phương tiện chuyên chở thông qua Anthem, quý vị sẽ được hoàn lại tiền từ Anthem. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 60 ngày dương lịch từ ngày quý vị nộp biên lai và bằng chứng chi trả chi phí chuyên chở.

Các dịch vụ chăm sóc tại nhà và tại cộng đồng (HCBS) bên ngoài WCM

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn ghi danh miễn trừ 1915(c) thì quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng không liên quan đến tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS nhưng cần thiết để quý vị tiếp tục ở trong môi trường cộng đồng thay vì một cơ sở. Ví dụ, nếu quý vị cần thay đổi nhà ở để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường cộng đồng, Anthem không thể đài thọ chi phí này như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh miễn trừ 1915(c), thì việc sửa sang nhà cửa có thể được đài thọ nếu chúng cần thiết về mặt y tế để tránh phải nhập viện.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

1915(c) miễn trừ Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà và Tại Cộng Đồng (HCBS)

6 chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người lẽ ra phải nhận chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện, nhưng thay vào đó họ có thể nhận chăm sóc tại cộng đồng theo lựa chọn của mình. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính Phủ Liên Bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn mức chăm sóc thay thế của tổ chức. Những người nhận quyền lợi Miễn Trừ HCBS phải đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal toàn diện. Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có sự hạn chế về tính khả dụng trên toàn tiểu bang California và/hoặc có thể có danh sách chờ. 6 chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương trình Miễn Trừ Trợ Giúp Sinh Hoạt của California (ALW)
- Miễn Trừ Chương Trình Tự Quyết Định (SDP) của California dành cho Người Khuyết Tật Phát Triển
- Miễn trừ HCBS dành cho Người Dân California Bị Khuyết Tật Phát Triển (HCBS-DD)
- Miễn Trừ Dịch Vụ Chăm Sóc Thay Thế Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBA)
- Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương Trình Miễn Trừ Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (HIV/AIDS)
- Chương Trình Dịch Vụ Đa Mục Đích Dành Cho Người Cao Niên (MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các Chương trình miễn trừ Medi-Cal, vui lòng truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Hoặc gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS)

Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Tại Nhà (IHSS) cung cấp sự hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà như một phương án thay thế cho chăm sóc ngoài gia đình cho những người hội đủ điều kiện Medi-Cal, bao gồm cả những người cao niên, người mù và/hoặc người khuyết tật. IHSS cho phép người nhận dịch vụ sống an toàn tại nhà riêng của mình. Nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và rằng quý vị sẽ có nguy cơ phải chuyển đến cơ sở chăm sóc ngoài gia đình nếu không có dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS sẽ thực hiện đánh giá nhu cầu.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Để tìm hiểu thêm về IHSS tại quận của quý vị, vui lòng truy cập <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem hoặc Medi-Cal

Anthem và Medi-Cal sẽ không đài thọ cho một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Anthem hoặc Medi-Cal không đài thọ bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị chứng vô sinh
- Bảo tồn chức năng sinh sản
- Các dịch vụ thực nghiệm
- Điều chỉnh xe
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Anthem có thể đài thọ một dịch vụ không được đài thọ nếu dịch vụ này cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải nộp yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho Anthem với lý do tại sao quyền lợi không được đài thọ lại cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm hãy gọi cho **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

Để đảm bảo rằng chúng tôi luôn sử dụng phương pháp điều trị và thiết bị y tế mới nhất nhằm giúp quý vị cảm thấy tốt nhất, giám đốc y tế và các nhà cung cấp của chúng tôi sẽ xem xét mọi động thái thay đổi mới nhất về y khoa. Xem xét về:

- Điều trị và dịch vụ y tế
- Điều trị và dịch vụ sức khỏe hành vi
- Thuốc
- Thiết bị



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Họ cũng xem xét các bài viết khoa học và y khoa cập nhật nhất. Với tất cả các dữ liệu này, họ xem xét:

- Liệu những thay đổi đó có an toàn và hữu ích.
- Những thay đổi này có mang lại kết quả tương tự hay tốt hơn những gì được sử dụng hiện tại.

Công tác này được thực hiện để giúp chúng tôi quyết định xem có nên bổ sung phương pháp điều trị hoặc chăm sóc mới vào quyền lợi của quý vị hay không.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Các thành viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi đăng ký. Điều này đảm bảo họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, và chăm sóc sức khỏe tâm thần bao gồm các dịch vụ phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này trình bày về các dịch vụ này.

Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết miễn phí. Danh sách này bao gồm dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc chăm sóc cho các khiếm khuyết và chẩn đoán thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em và khám sức khỏe trẻ vị thành niên (những cuộc thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (mũi tiêm)
- Đánh giá sức khỏe hành vi và điều trị
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp cá nhân, theo nhóm, và gia đình (dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) được quận đài thọ)
- Khám sàng lọc tổn thương thời thơ ấu (ACE)
- Quản lý Chăm sóc Nâng cao (ECM) cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên thuộc Các Đối tượng Tiêu điểm (POF) (là quyền lợi của chương trình bảo hiểm y tế Medi-Cal quản lý (Anthem))
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Đánh giá nguy cơ của thành viên
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ thị lực



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Các dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Dental)
- Dịch vụ chăm sóc thính lực (được đài thọ bởi Dịch vụ Trẻ em California (CCS) cho trẻ em đủ điều kiện. Anthem sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)
- Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe tại Nhà, như chăm sóc điều dưỡng riêng (PDN), trị liệu vận động, trị liệu vật lý, và thiết bị y tế cùng vật tư y tế

Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên (còn được biết đến là Dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT)). Thông tin bổ sung cho các thành viên về Dịch vụ Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên có thể được tìm thấy tại đây, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Các dịch vụ Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên được các bác sĩ nhi khoa khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures để giúp quý vị hoặc con quý vị duy trì sức khỏe sẽ được đài thọ miễn phí. Để đọc hướng dẫn của Bright Futures, vui lòng truy cập https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Quản lý Chăm sóc Nâng cao (ECM) là một quyền lợi trong chương trình chăm sóc Medi-Cal có quản lý (Anthem), được cung cấp tại tất cả các quận ở California nhằm hỗ trợ quản lý chăm sóc toàn diện cho các thành viên Anthem có nhu cầu phức hợp. Vì trẻ em và thanh vị thành niên có nhu cầu phức hợp thường được hỗ trợ bởi một hoặc nhiều quản lý hồ sơ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác trong một hệ thống cung cấp dịch vụ phân phối, ECM cung cấp sự phối hợp giữa các hệ thống. Các nhóm trẻ em và trẻ vị thành niên được tập trung hỗ trợ và hội đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và Trẻ vị thành niên Vô gia cư
- Trẻ em và Trẻ vị thành niên Có nguy cơ sử dụng Dịch vụ Khẩn cấp hoặc Nhập viện (ED) không cần thiết
- Trẻ em và Trẻ vị thành niên Có Nhu cầu về Sức khỏe Tâm thần Nghiêm trọng và/hoặc Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện (SUD)
- Trẻ em và Trẻ vị thành niên Ghi danh vào Dịch vụ Trẻ em California (CCS) hoặc Mô hình Toàn diện Trẻ em CCS (WCM) với Các Nhu cầu Bổ sung Ngoài điều kiện CCS
- Trẻ em và Trẻ vị thành niên Tham gia Phúc lợi Trẻ em

Thông tin bổ sung về ECM có thể được tìm thấy tại đây: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ngoài ra, các Nhân viên quản lý Chăm sóc Chính trong ECM rất được khuyến khích sàng lọc các thành viên ECM để xác định nhu cầu về các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng do Anthem cung cấp như là những lựa chọn thay thế hiệu quả về chi phí cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống—và giới thiệu đến các Hỗ trợ Cộng đồng đó khi hội đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và trẻ vị thành niên có thể hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng, bao gồm khắc phục tình trạng hen suyễn, hỗ trợ tìm kiếm nhà ở, chăm sóc y tế tạm thời và trung tâm phục hồi sau tình trạng say xỉn.

Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng được cung cấp bởi các chương trình quản lý chăm sóc Medi-Cal (Anthem) và có sẵn cho các thành viên Medi-Cal hội đủ điều kiện, bất kể họ có đủ điều kiện nhận dịch vụ ECM hay không.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Hỗ trợ Cộng đồng tại đây:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Một số dịch vụ có sẵn qua Medi-Cal cho trẻ em và trẻ vị thành niên, chẳng hạn như PDN, được xem là dịch vụ bổ sung. Các dịch vụ này không dành cho các thành viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận các dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con quý vị có thể phải ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c) Dịch vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBS) hoặc các Dịch vụ và Hỗ trợ Dài Hạn (LTSS) khác trước khi bước sang tuổi 21. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ sung qua Medi-Cal cho trẻ em và trẻ vị thành niên và sắp bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với Anthem để thảo luận về các lựa chọn chăm sóc được tiếp tục.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám tổng quát định kỳ, khám tầm soát để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện đau ốm, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây ra những vấn đề. Kiểm tra thường xuyên giúp quý vị hoặc bác sĩ của con em quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các vấn đề y khoa, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần, và rối loạn sử dụng chất gây nghiện (rượu hoặc ma túy). Anthem đài thọ các lần kiểm tra để tầm soát các vấn đề (bao gồm cả đánh giá mức chì trong máu) bất kỳ lúc nào cần thiết, ngay cả khi không phải là lần kiểm tra thường xuyên của quý vị hoặc con em quý vị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm các mũi tiêm (tiêm) mà quý vị hoặc con em quý vị cần. Anthem phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh được tiêm chủng (tiêm) đầy đủ khi đến khám với bác sĩ. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Con em quý vị nên được kiểm tra ở các độ tuổi này:

- | | |
|---------------------|------------------------------------|
| ▪ 2-4 ngày sau sinh | ▪ 12 tháng |
| ▪ 1 tháng tuổi | ▪ 15 tháng |
| ▪ 2 tháng | ▪ 18 tháng |
| ▪ 4 tháng | ▪ 24 tháng |
| ▪ 6 tháng | ▪ 30 tháng |
| ▪ 9 tháng | ▪ Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi |

Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Tiền sử đầy đủ và khám sức khỏe tổng quát
- Các mũi tiêm phù hợp với độ tuổi (tiêm phòng) (California tuân theo lịch trình Tương lai Tươi sáng (Bright Futures) của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Đánh giá nguy cơ của thành viên
- Giáo dục sức khỏe
- Khám tầm soát thị giác và thính giác
- Khám tầm soát sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu bác sĩ phát hiện vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của quý vị hoặc con quý vị trong quá trình kiểm tra sức khỏe hoặc sàng lọc, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y tế thêm. Anthem sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc đó miễn phí, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Các mũi tiêm (tiêm phòng) giúp quý vị khỏe mạnh
- Vật lý trị liệu, liệu pháp âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm thiết bị, vật tư và đồ dùng y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm máy trợ thính nếu không được CCS đài thọ
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho các tình trạng sức khỏe chẳng hạn như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý hồ sơ và giáo dục sức khỏe



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh để cải thiện chức năng hoặc tạo vẻ ngoài bình thường

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em được ghi danh trong Anthem nên được kiểm tra sàng lọc nhiễm độc chì trong máu vào lúc 12 và 24 tháng tuổi, hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu chưa được kiểm tra trước đó. Trẻ em có thể được kiểm tra sàng lọc chì trong máu nếu phụ huynh hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ cho rằng một thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.

Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Anthem sẽ trợ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận được các dịch vụ cần thiết. Điều phối viên dịch vụ chăm sóc của Anthem có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần thiết
- Giúp đặt lịch cuộc hẹn thăm khám
- Sắp xếp chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn thăm khám
- Hỗ trợ điều phối các dịch vụ qua chương trình Chương trình Trả phí theo Dịch vụ (FFS) Medi-Cal, như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho rối loạn về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện
 - Điều trị cho các vấn đề nha khoa, gồm cả chỉnh nha



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Khi bé khoảng 4 đến 6 tháng tuổi, bé sẽ bắt đầu “mọc răng” khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn cho buổi khám răng đầu tiên của con em mình ngay sau khi chiếc răng đầu tiên mọc lên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal miễn phí hoặc chi phí thấp dành cho:

Trẻ sơ sinh 0-3 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của bé
- Lần khám nha khoa đầu tiên của bé
- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- X-quang
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Xử lý vecni florua (mỗi 6 tháng, và đôi khi thường xuyên hơn)
- Trám
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ em từ 4-12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Thoa fluoride (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chất trám kín răng
- Trám
- Lấy tủy chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Trẻ vị thành niên độ tuổi 13-20

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ tiêu chuẩn
- Trám
- Mão răng
- Lấy tủy chân răng
- Thoa fluoride (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Răng giả bán phần và toàn phần
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

* Các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa nên cân nhắc việc sử dụng an thần hoặc gây mê toàn thân khi xác định và ghi nhận lý do việc gây tê cục bộ không phù hợp về mặt y khoa, và điều trị nha khoa đã được chấp thuận trước hoặc không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Đây là một số lý do không thể sử dụng gây tê cục bộ và có thể thay thế bằng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc tình cảm cản trở bệnh nhân đáp ứng với nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp
- Các thủ thuật phẫu thuật và phục hồi lớn
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại vùng tiêm
- Gây tê cục bộ không kiểm soát được cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, gọi cho Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 711). Hoặc truy cập <https://smilecalifornia.org/>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình không tham gia và không học tập tốt ở trường, hãy trao đổi với bác sĩ của con em quý vị, giáo viên hoặc ban giám hiệu tại trường học. Ngoài các quyền lợi y tế được Anthem đài thọ, nhà trường có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học tập để con quý vị không bị tụt lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con em quý vị học bao gồm:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Các dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Các dịch vụ tâm lý xã hội
- Liệu pháp vật lý
- Trị liệu vận động
- Công nghệ trợ giúp
- Các dịch vụ nhân viên xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng học đường
- Đưa đón đến trường

Sở Giáo Dục California cung cấp và tài trợ cho các dịch vụ này. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể xây dựng một kế hoạch phù hợp để hỗ trợ tốt nhất cho con mình.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- Sử dụng đơn **khieu nại (than phiền)** khi quý vị có vấn đề hoặc không hài lòng với Anthem, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc việc chăm sóc sức khỏe và điều trị từ nhà cung cấp.
- Sử dụng đơn **kháng nghị** khi quý vị không đồng ý với quyết định của Anthem thay đổi hoặc không đài thọ các dịch vụ của mình.

Quý vị có quyền gửi khiếu nại và kháng nghị với Anthem để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi cam kết không phân biệt đối xử hoặc trả đũa khi quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc báo cáo vấn đề với chúng tôi. Để chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả thành viên.

Quý vị có thể liên hệ Anthem trước để thông báo về vấn đề của mình. Gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối (giờ Thái Bình Dương) theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu than phiền hoặc kháng nghị của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, hoặc nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý California (DMHC). Yêu cầu xem xét hoặc tiến hành Đánh giá Y khoa Độc lập (IMR). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe, quý vị có thể liên hệ ngay với DMHC mà không cần nộp đơn than phiền hoặc kháng nghị trước với Anthem. Quý vị có thể gọi miễn phí cho DMHC theo số 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711). Hoặc truy cập: <https://www.dmhc.ca.gov>.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Phòng Thanh Tra Medi-Cal Managed Care của Sở Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California cũng có thể giúp đỡ. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm y tế. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển đi và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Văn phòng Thanh tra Ombudsman từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này được miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng điều kiện hội đủ của quận quý vị về điều kiện hội đủ Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc về nơi nộp đơn than phiền, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế của quý vị, hãy gọi Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

Khiếu nại

Khiếu nại (than phiền) là khi quý vị có vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ nhận được từ Anthem hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp khiếu nại với Anthem bất kỳ lúc nào qua điện thoại, qua thư, hoặc trực tuyến. Người đại diện hoặc nhà cung cấp được ủy quyền của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị nếu quý vị cho phép.

- **Qua điện thoại:** Gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có mẫu đơn than phiền.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, Anthem sẽ gửi thư xác nhận đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho Anthem về khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về y tế hoặc điều trị mang tính thực nghiệm hay điều tra và khiếu nại của quý vị đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, thì quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, thì chúng tôi sẽ bắt đầu đánh giá cấp tốc (nhANH). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu xem xét nhanh, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định sẽ xử lý khiếu nại như thế nào và liệu chúng tôi có giải quyết cấp tốc hay không. Nếu chúng tôi cho rằng chúng tôi sẽ không giải quyết cấp tốc khiếu nại của quý vị, thì chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC nếu cho rằng vấn đề của mình đủ điều kiện để được xem xét nhanh, Anthem không phản hồi trong thời hạn 72 giờ, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Anthem.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình khiếu nại của Anthem hoặc đủ điều kiện để được Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Thành viên có thể gửi khiếu nại về quyền lợi được Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Đánh giá Y khoa Độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm thấy đơn Đánh Giá Y Tế Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Kháng nghị

Kháng nghị khác với khiếu nại. Kháng nghị là yêu cầu Anthem xem xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra liên quan đến dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông báo Hành động (NOA) thông báo rằng chúng tôi từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt một dịch vụ, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị. Đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp khác của quý vị cũng có thể thay mặt cho quý vị kháng nghị với chúng tôi với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA nhận từ Anthem. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm dừng, hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng nghị. Đây được gọi là Viện trợ Đã thanh toán Chờ giải quyết. Để nhận Viện trợ Đã thanh toán Chờ giải quyết, quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày dịch vụ bị ngừng, tùy thời điểm nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu kháng nghị trong trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ tiếp tục trong khi quý vị chờ quyết định kháng nghị.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại, bằng văn bản qua thư, hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế, và dịch vụ quý vị kháng nghị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và dịch vụ quý vị kháng nghị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ để sẵn biểu mẫu kháng nghị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem. Truy cập anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng nghị hoặc trợ giúp Chờ Được Trả Trả Trợ Cấp, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị, Anthem sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về kháng nghị và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị (NAR). Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định về kháng nghị trong vòng 30 ngày, thì quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với DMHC.

Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, kết quả của phiên Điều trần Tiểu bang là kết quả cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề của quý vị không đủ điều kiện cho IMR, dù Phiên điều trần Tiểu bang đã diễn ra.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị có thể yêu cầu đánh giá nhanh (nhanh). Để yêu cầu xem xét nhanh, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng nghị của quý vị.

Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị

Nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị và nhận được thư NAR cho biết chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư NAR và đã quá 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên Điều Trần Tiểu Bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS), và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Tiểu



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

bang trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>. Những cách khác để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang có thể được tìm thấy trong mục "Phiên điều trần tiểu bang" ở phần sau của chương này.

- Nộp đơn Đánh giá Y tế Độc lập (IMR)/Khiếu nại với Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý California (DMHC) để xem quyết định của Anthem. Nếu khiếu nại của quý vị đủ điều kiện cho quá trình Đánh giá Y tế Độc lập (IMR) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc Anthem sẽ xem xét vụ việc và đưa ra quyết định mà Anthem phải tuân theo.

Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm mẫu đơn IMR/Khiếu nại và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải thanh toán cho Phiên Điều Trần Tiểu Bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu cả Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, kết quả của phiên Điều trần Tiểu bang là kết quả cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ điều kiện cho IMR, dù Phiên điều trần Tiểu bang đã diễn ra.

Các phần dưới đây cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR.

Anthem không giải quyết các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc theo Medi-Cal Rx. Để nộp khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi được Medi-Cal Rx, vui lòng gọi 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Đánh giá Y khoa Độc lập (IMR) từ DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu nhận Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC thực hiện IMR đối với các quyết định liên quan đến quyền lợi được Medi-Cal Rx.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Khiếu nại và Đánh Giá Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Anthem xem xét lại vụ việc của quý vị. Nếu quý vị muốn yêu cầu IMR, quý vị phải trước tiên nộp đơn kháng nghị với Anthem đối với các vấn đề không khẩn cấp. Nếu quý vị không nhận được phản hồi từ Anthem trong vòng 30 ngày dương lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Anthem, quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo về quyết định kháng nghị, nhưng chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn yêu cầu cả IMR và Phiên điều trần Tiểu bang, hãy nộp khiếu nại sớm nhất có thể.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, kết quả của phiên Điều trần Tiểu bang là kết quả cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ điều kiện cho IMR, dù Phiên điều trần Tiểu bang đã diễn ra.

Quý vị có thể yêu cầu IMR ngay lập tức mà không cần phải nộp đơn kháng nghị trước với Anthem. Đây là những trường hợp mà quan ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe.

Nếu khiếu nại của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để nhận IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo Anthem đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng nghị với quyết định từ chối dịch vụ của họ.

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California đảm trách việc điều phối các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình sức khỏe của mình, trước tiên quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình sức khỏe của mình theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình sức khỏe của quý vị trước khi liên hệ với sở. Việc tuân thủ quy trình khiếu nại này không ngăn cản bất kỳ quyền hạn pháp lý hoặc biện pháp khắc phục nào mà quý vị có thể có. Nếu cần trợ giúp về trường hợp than phiền liên quan đến cấp cứu, trường hợp than phiền chưa được chương trình sức khỏe giải quyết thỏa đáng hoặc trường hợp than phiền chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho sở này để được hỗ trợ. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện yêu cầu Xét Duyệt Y Khoa Độc



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện xin IMR, quy trình IMR sẽ xem xét công bằng các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm y tế về tính cần thiết của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, quyết định bảo hiểm cho các việc điều trị mang tính chất thực nghiệm hoặc nghiên cứu và tranh chấp về thanh toán cho dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho những người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web trên internet của sở www.dmh.ca.gov có các biểu mẫu than phiền, biểu mẫu đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Tiểu Bang

Một Phiên Điều Trần Tiểu Bang là buổi họp giữa Anthem và một thẩm phán từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định liệu Anthem có đưa ra quyết định phù hợp hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị với Anthem và vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư NAR của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cấp Viện trợ Đã thanh toán Chờ giải quyết trong quá trình kháng nghị và quý vị muốn tiếp tục nhận trợ cấp cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được thư NAR của chúng tôi hoặc trước ngày chúng tôi thông báo rằng dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy điều kiện nào đến sau.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để đảm bảo Viện trợ Đã thanh toán Chờ giải quyết sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Tiểu Bang, hãy liên hệ Anthem từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối bằng cách gọi **1-800-407-4627**.

Nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc nói tốt, vui lòng gọi TTY 711. Đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng nghị của chúng tôi.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ví dụ, nếu Anthem không thông báo đúng cách hoặc không đúng thời gian về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang mà không cần phải hoàn tất quá trình kháng nghị của chúng tôi. Trường hợp này gọi là Tình huống Đã hết cách. Sau đây là một số ví dụ về Tình huống Đã hết cách:

- Chúng tôi không cung cấp thư Thông Báo Hành Động (NOA) hoặc thư Thông Báo Quyết Định (NAR) cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị
- Chúng tôi đã có sai sót có ảnh hưởng đến quyền của quý vị
- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NOA
- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NAR
- Chúng tôi đã có sai sót trong thư NAR của chúng tôi
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không phản hồi kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang bằng các hình thức sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Bộ phận Điều Trần Tiểu bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn kèm theo thông báo kết quả giải quyết kháng nghị và gửi thư đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **Trực tuyến:** Yêu cầu điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn kèm theo thông báo kết quả giải quyết kháng nghị và gửi email đến Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - **Lưu ý:** Nếu gửi qua email, có nguy cơ một người nào đó không phải là Bộ phận Điều trần Tiểu bang có thể chặn email của quý vị. Quý vị nên cân nhắc sử dụng phương thức bảo mật hơn để gửi yêu cầu của mình.
- **Gửi Fax:** Quý vị có thể điền vào mẫu đơn kèm theo thông báo kết quả kháng nghị và gửi qua fax đến Bộ Phận Điều Trần Tiểu Bang theo số 916-309-3487 hoặc miễn phí theo số 1-833-281-0903.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Trong phiên điều trần, quý vị sẽ trình bày với thẩm phán lý do vì sao không đồng ý với quyết định của Anthem. Anthem sẽ giải thích với thẩm phán cách chúng tôi đưa ra quyết định của mình. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. Anthem phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian chờ Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị, đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Anthem.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp hoặc một người nhận dịch vụ Medi-Cal đã thực hiện gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo thông qua số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc nộp khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Làm sai lệch các hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc điều trị nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp dịch vụ y tế nhiều hơn mức cần thiết
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn trong khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho thành viên để gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của thành viên
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của thành viên mà thành viên không biết

Gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm nhưng không chỉ gồm:

- Cho mượn, bán hoặc tặng thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các biện pháp điều trị tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Sử dụng phương tiện chuyên chở y tế và phí y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi không có hẹn khám y khoa hoặc đơn thuốc cần lấy

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, ghi lại tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp thông tin về người đó nhiều nhất có thể, như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp. Cung cấp các ngày xảy ra sự việc và bản tóm tắt chính xác những việc đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

Attn: Special Investigations Unit (SIU)

Anthem Blue Cross

21215 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

Đường dây nóng về Hành vi Gian lận của Anthem SIU: 1-888-231-5044



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

7. Các quyền và trách nhiệm

Là thành viên của Anthem, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý về việc quý vị có quyền khi là thành viên của Anthem.

Các quyền của quý vị

Đây là các quyền của quý vị với tư cách là thành viên của Anthem:

- Được đối xử với sự tôn trọng và đáng hoàng phẩm giá, với sự cân nhắc đầy đủ quyền riêng tư của quý vị và sự bảo mật thông tin y tế của quý vị như bệnh sử, tình trạng thể chất và tinh thần, điều trị và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, nhà cung cấp dịch vụ, bác sĩ và các quyền lợi và trách nhiệm của thành viên
- Để nhận thông tin thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và kháng nghị
- Được đưa ra các đề xuất về chính sách quyền lợi và trách nhiệm của thành viên của Anthem
- Có quyền chọn lựa nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính trong mạng lưới Anthem
- Để tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định với nhà cung cấp liên quan tới việc chăm sóc sức khỏe của chính quý vị gồm cả quyền từ chối điều trị
- Để than phiền, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được
- Được biết lý do y khoa tại sao Anthem lại từ chối, trì hoãn, kết thúc (chấm dứt) hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y khoa
- Nhận điều phối dịch vụ chăm sóc



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Yêu cầu kháng nghị đối với quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn dịch vụ hay quyền lợi
- Được cung cấp dịch vụ thông dịch và dịch thuật miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Lập các chỉ thị trước
- Yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng nghị với Anthem mà vẫn không hài lòng với quyết định được đưa ra, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể thực hiện điều trần cấp tốc
- Yêu cầu hủy ghi danh (rút khỏi) Anthem và chuyển sang chương trình chăm sóc sức khỏe khác trong quận khi có yêu cầu
- Tiếp cận các dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần sự chấp thuận của phụ huynh
- Được cung cấp thông tin thành viên bằng văn bản miễn phí theo các định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in cỡ lớn, âm thanh, và định dạng điện tử để tiếp cận) theo yêu cầu và trong thời gian hợp lý phù hợp với định dạng được yêu cầu và theo Điều 14182 (b)(12) của Bộ luật Phúc lợi và Các tổ chức (W&I)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức giam giữ hoặc tách biệt nào như biện pháp ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù
- Trung thực thảo luận thông tin về các tùy chọn điều trị và các thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng nhận thức của quý vị, bất kể chi phí hay chương trình bảo hiểm nào
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa đúng, như được quy định trong 45 Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (CFR) phần 164.524 và 164.526
- Tự do áp dụng các quyền này mà không ảnh hưởng xấu đến cách Anthem, nhà cung cấp hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.
- Để tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm Sinh đẻ độc lập, Trung tâm Sức khỏe Đủ điều kiện của Liên bang, Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe Thổ dân Mỹ, dịch vụ hộ sinh, Trung tâm Y tế Nông thôn, dịch vụ xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, và dịch vụ cấp cứu ngoài mạng lưới của Anthem theo luật liên bang

Trách nhiệm của quý vị

Các thành viên của Anthem có những trách nhiệm sau:

- Liên hệ ngay với PCP để xếp lịch Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (trong vòng 120 ngày kể từ khi ghi danh) cho quý vị hoặc con quý vị.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Cung cấp cho chúng tôi, các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác thông tin cần thiết để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất và tất cả quyền lợi quý vị được hưởng.
- Hiểu rõ về các vấn đề sức khỏe của mình và làm việc với bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để lập kế hoạch điều trị mà tất cả các bên đều đồng ý.
- Tuân theo kế hoạch chăm sóc mà quý vị và bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác đã thỏa thuận.
- Tuân theo lời khuyên của bác sĩ về việc chăm sóc bản thân.
- Sử dụng các nguồn trợ giúp chăm sóc thích hợp.
- Mang theo thẻ ID Anthem khi quý vị thăm khám với bác sĩ.
- Đối xử với các bác sĩ và người chăm sóc khác bằng sự tôn trọng.
- Hiểu rõ về kế hoạch chăm sóc sức khỏe này.
- Biết và tuân thủ các quy tắc của kế hoạch chăm sóc sức khỏe này.
- Biết rằng luật pháp chi phối kế hoạch chăm sóc sức khỏe này và các loại dịch vụ quý vị nhận được.
- Biết rằng chúng tôi không thể phân biệt đối xử với quý vị vì tuổi tác, giới tính, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, văn hóa, nhu cầu ngôn ngữ, khuynh hướng tình dục, hay sức khỏe của quý vị.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. Anthem tuân thủ các luật về dân quyền của liên bang và tiểu bang. Anthem không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp, loại trừ mọi người hay đối xử với họ khác biệt do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.

Anthem cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ trao đổi thông tin tốt hơn, như:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Phiên dịch ngôn ngữ cử chỉ đủ tiêu chuẩn
- Thông tin văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ lớn, âm thanh, chữ nổi braille, định dạng điện tử để tiếp cận và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh như:
 - Phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Anthem từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối bằng cách gọi **1-800-407-4627**. Nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc nói tốt, vui lòng gọi **TTY 711** để sử dụng California Relay Service.

Cách nộp đơn than phiền

Nếu quý vị cho rằng Anthem đã không cung cấp các dịch vụ này hay phân biệt đối xử phi pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, quốc gia xuất xứ, nhóm dân tộc, tuổi, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới, hay khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền Điều phối viên Dân quyền của Anthem. Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Điều phối viên Phụ trách Khiếu nại của Anthem từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. bằng cách gọi **1-800-407-4627**. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc nói tốt, vui lòng gọi **TTY 711** để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413
- **Trực tiếp:** Tới văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Anthem và nói rằng quý vị muốn làm đơn khiếu nại.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Sở Dịch Vụ Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS), Văn phòng Dân quyền qua điện thoại, qua đường bưu điện, hoặc trực tuyến:



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi 1-916-440-7370. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, hãy gọi 711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Truyền Thông).
- **Qua đường bưu điện:** Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Quý vị có thể tìm mẫu khiếu nại tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Trực tuyến:** Gửi email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn phòng Dân quyền – Bộ Y tế và các Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, quốc tịch, độ tuổi, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Dân quyền qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi 1-800-368-1019. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc khiếm ngôn, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng California Relay Service.
- **Qua đường bưu điện:** Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Mẫu khiếu nại có tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng thông tin Khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách để tham gia với tư cách thành viên

Anthem muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, Anthem tổ chức các buổi gặp gỡ để trao đổi về những việc chúng tôi đang làm tốt và cách để Anthem có thể cải thiện. Các thành viên đều được mời tham dự. Hãy đến buổi gặp gỡ!



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng

Anthem có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng. Đội ngũ này bao gồm các thành viên của Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. Đội ngũ này trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Anthem và chịu trách nhiệm về:

- Trách nhiệm của Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng
- Xác định các cơ hội để các thành viên tăng khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc
- Đề xuất cách thức Anthem có thể cải thiện các dịch vụ
- Cung cấp thông tin về việc đánh giá các nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, vui lòng gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình của Anthem để bảo vệ tính bảo mật của hồ sơ y tế sẽ được cung cấp cho quý vị khi có yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và có đủ năng lực để chấp thuận các dịch vụ nhạy cảm, thì quý vị không bắt buộc phải có sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm trong phần “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” của sổ tay này.

Quý vị có thể yêu cầu Anthem gửi các thông tin về dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, email, hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.” Nếu quý vị đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc, Anthem sẽ không cung cấp thông tin về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho ai khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, email, hoặc số điện thoại, Anthem sẽ gửi thông tin liên lạc đến địa chỉ hoặc số điện thoại có sẵn trong hồ sơ của quý vị.

Anthem sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về giao tiếp bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin của quý vị dễ dàng lập thành dạng biểu mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi đến một địa điểm khác mà quý vị chọn. Yêu cầu của quý vị về giao tiếp bảo mật sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ yêu cầu hoặc nộp yêu cầu giao tiếp bảo mật mới.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Liên Lạc Bảo Mật Thông Tin Y Tế

Bất kỳ thành viên nào, kể cả người lớn hoặc trẻ vị thành niên có thể chấp thuận nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, theo luật pháp Tiểu Bang hoặc liên bang, đều có thể yêu cầu liên lạc bảo mật, bằng văn bản hoặc điện tử. Quý vị có thể gửi yêu cầu giao tiếp bảo mật bằng văn bản đến Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. Quý vị cũng có thể gửi yêu cầu theo phương thức điện tử bằng cách làm theo các bước trên **anthem.com/ca** trang web. Thành viên cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại ở mặt sau của thẻ ID của mình.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các hoạt động liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của một Nhà Cung Cấp liên quan đến các dịch vụ y tế mà cá nhân yêu cầu liên lạc bảo mật nhận được.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ có hiệu lực cho đến khi nhận được yêu cầu hủy bỏ từ thành viên, người ban đầu đã yêu cầu liên lạc bảo mật hoặc khi chúng tôi nhận được một yêu cầu liên lạc bảo mật mới. Anthem sẽ thực hiện yêu cầu liên lạc bảo mật trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu điện tử hoặc yêu cầu qua điện thoại, hoặc trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được yêu cầu bằng văn bản bằng thư hạng nhất. Chúng tôi cũng sẽ xác nhận rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu và sẽ cung cấp tình trạng triển khai nếu thành viên liên lạc với chúng tôi.

Tuyên bố của Anthem về các chính sách và quy trình bảo vệ thông tin y khoa của quý vị (gọi là “Thông báo về Thực hành Quyền Riêng tư”) có thể được tìm thấy dưới đây.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.



Thông Báo của HIPAA về Các Thông Lệ Bảo Mật Thông Tin Riêng Tư

Ngày có hiệu lực ban đầu của thông báo này là ngày 14 tháng 4 năm 2003. Thông báo này đã được sửa đổi gần đây nhất vào Tháng Mười Một, 2023.

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THỨC CÁC THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ NHƯ THẾ NÀO CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ XEM ĐƯỢC CÁC THÔNG TIN NÀY. VUI LÒNG XEM XÉT KỸ THÔNG BÁO NÀY.

Thông tin về sức khỏe và các quyền lợi về sức khỏe của quý vị là riêng tư. Luật pháp quy định chúng tôi phải đảm bảo sự an toàn của dạng thông tin này, được gọi là PHI, cho các thành viên của chúng tôi. Điều đó có nghĩa nếu quý vị hiện là hội viên hoặc đã từng là hội viên, thông tin của quý vị được bảo mật.

Chúng tôi nhận thông tin về quý vị từ các cơ quan tiểu bang cho Medi-Cal và Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Trẻ Em sau khi quý vị hội đủ điều kiện và đăng ký chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Chúng tôi cũng thu thập thông tin này từ bác sĩ, phòng khám, phòng xét nghiệm và bệnh viện của quý vị để chúng tôi có thể đồng ý và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Luật liên bang quy định chúng tôi phải cho quý vị biết những gì chúng tôi phải làm để bảo vệ PHI được tiết lộ cho chúng tôi qua điện thoại, viết trên giấy hoặc được lưu trong máy tính. Chúng tôi cũng phải cho quý vị biết chúng tôi bảo mật thông tin này như thế nào. Để bảo vệ PHI:

- Trên giấy, chúng tôi:
 - Khóa các văn phòng và tệp của chúng tôi
 - Tiêu hủy giấy tờ về thông tin sức khỏe để những người khác không thể lấy được
- Được lưu trên máy tính, chúng tôi:
 - Sử dụng mật khẩu để chỉ những người thích hợp mới có thể truy cập vào
 - Sử dụng các chương trình đặc biệt để theo dõi các hệ thống của chúng tôi



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Được sử dụng hoặc chia sẻ bởi những người đang làm việc cho chúng tôi, bác sĩ hoặc cho tiểu bang, chúng tôi:
 - Đặt ra các quy định để lưu giữ thông tin an toàn (được gọi là các chính sách và thủ tục)
 - Đào tạo những người làm việc cho chúng tôi về cách tuân thủ các quy định đó

Khi nào chúng tôi được phép sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị?

Chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị cho gia đình quý vị hoặc một người được quý vị chọn để trợ giúp hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị đồng ý với điều đó. Đôi khi, chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin **mà không** có sự Đồng ý của quý vị:

- **Để chăm sóc y tế cho quý vị (điều trị)**
 - Nhằm giúp bác sĩ, bệnh viện và những người khác giúp bạn có được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- **Vì lý do thanh toán**
 - Để chia sẻ thông tin với bác sĩ, phòng khám và những người khác tính hóa đơn cho chúng tôi về dịch vụ chăm sóc của quý vị
 - Khi chúng tôi thông báo chúng tôi sẽ thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe hay các dịch vụ trước khi quý vị nhận được các dịch vụ đó
 - Hỗ trợ quý vị và giúp quý vị nhận các quyền lợi sẵn có
- **Vì lý do kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe (vận hành)**
 - Để hỗ trợ việc kiểm toán, các chương trình phòng ngừa gian lận và lạm dụng, việc lập kế hoạch và công việc hàng ngày
 - Tìm ra các giải pháp cải thiện các chương trình của chúng tôi

Chúng tôi có thể thu thập PHI của quý vị từ các nguồn khác, và chúng tôi có thể cung cấp PHI của quý vị cho các chương trình trao đổi thông tin y tế cho thanh toán, hoạt động chăm sóc sức khỏe và điều trị. Nếu quý vị không muốn như vậy, vui lòng truy cập [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) để biết thêm thông tin.

- **Vì lý do y tế công cộng**
 - Để giúp các viên chức y tế công cộng đảm bảo mọi người không bị bệnh hay bị thương



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

• **Với những người trợ giúp hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị**

- Với gia đình quý vị hoặc một người được quý vị chọn để trợ giúp hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị đồng ý với điều đó
- Với người trợ giúp hoặc thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể tự lên tiếng cho bản thân và điều đó có lợi nhất cho quý vị

Chúng tôi phải có được văn bản đồng ý của quý vị trước khi chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị đối với bất kỳ lý do nào ngoài những dịch vụ chăm sóc, thanh toán, công việc hàng ngày, nghiên cứu hoặc những điều khác được liệt kê bên dưới. Chúng tôi phải có văn bản đồng ý của quý vị trước khi chúng tôi chia sẻ lưu ý trị liệu tâm lý của bác sĩ về quý vị. Chúng tôi cũng sẽ cần văn bản cho biết liệu quý vị có đồng ý nếu chúng tôi định bán PHI của quý vị hoặc sử dụng hoặc chia sẻ vì lý do tiếp thị hay không.

Quý vị có thể thông báo cho chúng tôi bằng văn bản về việc quý vị muốn thu hồi chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Chúng tôi không thể rút lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi có sự đồng ý của quý vị. Nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị trong tương lai.

Các cách khác mà chúng tôi có thể – hoặc luật pháp quy định chúng tôi phải – sử dụng PHI của quý vị:

- Giúp cảnh sát và những người khác có trách nhiệm đảm bảo người khác tuân thủ pháp luật
- Để báo cáo việc lạm dụng hoặc bỏ rơi
- Để trả lời các tài liệu pháp lý, như lệnh của tòa án
- Cung cấp thông tin cho các cơ quan giám sát y tế về các vấn đề như kiểm toán hoặc kiểm tra
- Để giúp nhân viên điều tra, giám định viên y khoa hoặc giám đốc tang lễ tìm được tên và nguyên nhân tử vong của quý vị
- Hỗ trợ trong trường hợp quý vị yêu cầu hiến tặng các bộ phận cơ thể cho khoa học
- Để nghiên cứu



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Để ngăn ngừa quý vị hoặc những người khác khỏi bị ốm hoặc bị thương nặng
- Để hỗ trợ những người làm việc cho chính phủ với các công việc nhất định, chẳng hạn như giúp đỡ về quyền lợi cho các cựu chiến binh
- Cung cấp thông tin cho cơ quan bồi thường cho người lao động nếu quý vị bị bệnh hay bị thương trong khi làm việc

Các quyền của quý vị là gì?

- Quý vị cũng có thể xem thông tin PHI của mình và lấy một bản sao các thông tin đó. Chúng tôi có 30 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết. Mặc dù chúng tôi không có toàn bộ hồ sơ y tế của quý vị. **Nếu quý vị muốn nhận một bản sao toàn bộ hồ sơ y tế của mình, hãy hỏi bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.**
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi hồ sơ y tế mà chúng tôi đang có nếu quý vị cho rằng một số nội dung bị sai hoặc thiếu. Chúng tôi có 60 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết.
- Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ PHI của quý vị. Nhưng chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi PHI đến một địa chỉ khác với địa chỉ của quý vị mà chúng tôi có hoặc bằng cách khác nào đó. Chúng tôi có thể thực hiện điều này nếu như việc gửi thông tin này cho quý vị tới địa chỉ mà chúng tôi có thể gây nguy hiểm cho quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thông báo cho quý vị tất cả những lần chúng tôi đã chia sẻ PHI của quý vị với một người nào khác trong sáu năm trở lại đây. Danh sách đó không liệt kê các trường hợp chúng tôi đã chia sẻ thông tin vì mục đích chăm sóc sức khỏe, thanh toán, thực hiện hoạt động chăm sóc sức khỏe hàng ngày hoặc lý do khác nào đó mà chúng tôi không liệt kê ở đây. Chúng tôi có 60 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết.
- Quý vị có thể yêu cầu một bản giấy của thông báo này vào bất kỳ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã yêu cầu một bản sao qua email.
- Nếu quý vị thanh toán toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Chúng tôi phải làm gì?

- Luật pháp quy định chúng tôi phải giữ kín PHI của quý vị trừ những trường hợp chúng tôi đã đề cập trong thông báo này.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị về những gì luật pháp quy định chúng tôi phải thực hiện về quyền riêng tư.
- Chúng tôi phải thực hiện những gì chúng tôi nói chúng tôi sẽ làm trong thông báo này.
- Chúng tôi phải gửi PHI của quý vị đến một địa chỉ khác nào đó hoặc gửi theo cách khác với cách gửi thư bình thường nếu quý vị yêu cầu vì các lý do hợp lý, chẳng hạn như nếu quý vị gặp nguy hiểm.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị nếu chúng tôi phải chia sẻ PHI của quý vị sau khi quý vị đã yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ.
- Nếu luật pháp tiểu bang quy định chúng tôi phải thực hiện nhiều hơn những việc chúng tôi nhắc đến ở đây, chúng tôi sẽ tuân theo những luật đó.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị biết nếu chúng tôi nhận thấy PHI của quý vị đã bị xâm phạm.

Liên lạc với quý vị

Chúng tôi và các chi nhánh và/hoặc các nhà cung cấp của mình có thể gọi điện hoặc nhắn tin cho quý vị bằng hệ thống điện thoại quay số tự động và/hoặc ghi âm giọng nói. Nhưng chúng tôi chỉ làm điều này theo Đạo luật Bảo vệ Khách hàng Điện thoại (TCPA). Chúng tôi cũng có thể liên hệ với quý vị để cho quý vị biết về các lựa chọn điều trị hoặc các lợi ích và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác. Nếu quý vị không muốn được liên hệ qua điện thoại, chỉ cần cho người gọi biết, và chúng tôi sẽ không liên hệ với quý vị theo cách này nữa. Hoặc quý vị có thể gọi **1-844-203-3796 (TTY 711)** để bỏ số điện thoại của quý vị vào danh sách Không Gọi.

Sẽ thế nào nếu quý vị có thắc mắc?

Nếu quý vị có thắc mắc về quy tắc bảo mật của chúng tôi hoặc muốn sử dụng quyền của mình, xin vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, xin gọi **TTY 711**.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Để biết thêm thông tin

Để đọc thêm thông tin về cách chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin của quý vị, quyền riêng tư của quý vị và thông tin chi tiết về các luật riêng tư khác của tiểu bang và liên bang, vui lòng truy cập trang web Quyền riêng tư của chúng tôi tại

<https://www.anthem.com/ca/privacy/>.

Sẽ thế nào nếu quý vị có khiếu nại?

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị cảm thấy rằng thông tin PHI của mình của mình chưa được bảo mật đúng cách, quý vị có thể gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hoặc liên hệ với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh. Sẽ không có bất lợi gì cho quý vị nếu quý vị có phản nản.

Gửi thư hoặc gọi điện đến Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh theo địa chỉ:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Điện thoại: **800-368-1019**

TDD: **800-537-7697**

Fax: 415-437-8329

Chúng tôi có quyền thay đổi thông báo này theo Đạo Luật về Tính Linh Hoạt và Trách Nhiệm của Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) và cách chúng tôi lưu giữ an toàn cho PHI của quý vị. Nếu điều đó xảy ra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về các thay đổi. Chúng tôi cũng sẽ đăng tải thông tin này lên trang web tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tính dục và nhận dạng giới

Chúng tôi có thể suy luận, nhận, và/hoặc lưu giữ thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tính dục và nhận dạng giới của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin như đã mô tả trong thông báo này.

Chúng tôi sử dụng thông tin này để:

- Chắc chắn rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mình cần
- Tạo các chương trình để cải thiện tình trạng sức khỏe
- Thiết lập và gửi các thông tin giáo dục sức khỏe



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Cho bác sĩ biết về nhu cầu ngôn ngữ của quý vị
- Cung cấp dịch vụ thông dịch và biên phiên dịch

Chúng tôi **không** sử dụng thông tin này để:

- Cấp bảo hiểm y tế
- Quyết định mức phí dịch vụ
- Xác định quyền lợi
- Chia sẻ với những người dùng chưa được phê duyệt

Thông tin cá nhân của quý vị

Chúng tôi có thể yêu cầu, sử dụng, và chia sẻ thông tin cá nhân (PI) của quý vị như đã đề cập trong thông báo này. PI của quý vị không được công khai và cho chúng tôi biết quý vị là ai. PI thường được sử dụng cho các lý do bảo hiểm. PI có thể bao gồm những thông tin khác nhau như tên người dùng và mật khẩu trang web mà quý vị sử dụng, số tài khoản ngân hàng và lịch sử công việc của quý vị. PI của quý vị có thể giống PHI nếu thông tin này liên quan đến chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi bảo vệ PI và PHI của quý vị như chúng tôi đã đề cập trong thông báo này.

- Chúng tôi có thể sử dụng PI của quý vị để ra quyết định về:
 - Sức khỏe của quý vị
 - Thói quen của quý vị
 - Sở thích của quý vị
- Chúng tôi có thể nhận PI về quý vị từ những người hoặc những nhóm khác như:
 - Bác sĩ
 - Bệnh viện
 - Công ty bảo hiểm khác
- Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể chia sẻ PI với những người hoặc nhóm người không thuộc công ty của chúng tôi mà không cần sự đồng ý của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trước khi chúng tôi làm bất kỳ điều gì cần làm để quý vị có cơ hội từ chối.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị cách thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không muốn chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PI của mình.
- Quý vị có quyền xem và thay đổi thông tin PI của mình.
- Chúng tôi đảm bảo PI của quý vị luôn được an toàn.

Thông tin này được cung cấp miễn phí bằng các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên hệ với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương.

Anthem Blue Cross là tên thương mại của Blue Cross of California. Anthem Blue Cross và Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. là các bên được cấp phép độc lập của Blue Cross Association. Anthem là thương hiệu đã đăng ký của Anthem Insurance Companies, Inc. Blue Cross of California hợp tác với L.A. Care Health Plan để cung cấp dịch vụ Chăm sóc có quản lý của Medi-Cal tại Quận Los Angeles.

1062744CAMVNABC 11/23



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Thông báo về các luật

Có nhiều luật được áp dụng cho cuốn Sổ Tay Thành Viên này. Các luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật không được nêu ra ở đây hoặc được giải thích trong sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác có thể cũng được áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal trong vai trò là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe hoặc khắc phục hành vi sai trái

Chương trình Medi-Cal tuân thủ các luật và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên. Anthem sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng Chương Trình Medi-Cal là lựa chọn thanh toán cuối cùng.

Các thành viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm y tế khác (OHC) cũng được giới thiệu như bảo hiểm y tế tư nhân. Là điều kiện để hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal, quý vị phải đăng ký hoặc duy trì bất kỳ bảo hiểm OHC nào có sẵn khi bảo hiểm đó miễn phí.

Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu thành viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào về OHC. Nếu quý vị không báo cáo OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được thanh toán nhầm. Gửi OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không có kết nối internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho Anthem bằng cách gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc quý vị có thể gọi Trung tâm Xử lý OHC của DHCS theo số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) hoặc 1-916-636-1980.

Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS) có quyền và trách nhiệm nhận lại khoản tiền cho các dịch vụ bảo hiểm Medi-Cal mà Medi-Cal không phải là bên chi trả đầu tiên. Ví dụ, nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm xe hơi hoặc bảo hiểm bồi thường cho người lao động có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị trước hoặc hoàn trả cho Medi-Cal nếu Medi-Cal đã chi trả.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị, thì quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Gửi thông báo trực tuyến đến:

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương Trình Phục Hồi Bồi Thương Dành Cho Nhân Viên tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của Bộ phận Trách nhiệm của Bên Thứ Ba và Phục hồi của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu khoản hoàn trả từ tài sản theo chứng thực của một số thành viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 của họ. Việc hoàn trả bao gồm Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) và phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý hoặc các khoản thanh toán đồng giá cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng cũng như các dịch vụ của bệnh viện và thuốc kê toa liên quan nhận được khi thành viên là bệnh nhân nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị di sản được chứng thực của thành viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của Chương trình Thu hồi Tài sản DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi 1-916-650-0590.

Thông Báo Hành Động

Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất cứ khi nào Anthem từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay sửa đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Anthem, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng nghị với Anthem. Vui lòng xem phần “Kháng nghị” trong Chương 6 của cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng nghị. Khi Anthem gửi cho quý vị NOA thì thông báo tất cả các quyền lợi của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đã đưa ra.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Các nội dung trong thông báo

Nếu Anthem dựa vào lý do y khoa để từ chối, trì hoãn, thay đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm bớt dịch vụ của quý vị, toàn bộ hoặc một phần, NOA của quý vị phải bao gồm các thông tin sau:

- Tuyên bố về hành động mà Anthem dự kiến thực hiện.
- Bản giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Anthem.
- Cách Anthem quyết định, bao gồm các quy định mà Anthem đã sử dụng.
- Các lý do y tế của quyết định. Anthem phải nêu tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy tắc hoặc hướng dẫn như thế nào

Bản dịch

Anthem được yêu cầu phải dịch thuật đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho thành viên bằng ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng nghị.

Thông báo đã được dịch hoàn chỉnh phải bao gồm lý do y tế cho quyết định của Anthem về việc từ chối, trì hoãn, điều chỉnh, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, Anthem phải cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ quý vị bằng lời để quý vị có thể hiểu được thông tin mà quý vị nhận được.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Số điện thoại quan trọng

- Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**
- Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711

Các thuật ngữ cần biết

Cơn chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian khi thai phụ đang trong ba giai đoạn của quá trình sinh con và không thể chuyển đến bệnh viện khác an toàn trước khi sinh hoặc việc chuyển đi có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của người mẹ hoặc đứa trẻ chưa được sinh ra.

Cấp tính: Một tình trạng y tế đột ngột và ngắn hạn cần sự chăm sóc y tế nhanh chóng.

Thổ dân Mỹ: Cá nhân đáp ứng định nghĩa “Người bản xứ” theo luật liên bang tại mục 42 CFR phần 438.14, định nghĩa một người là “Người bản xứ” nếu người đó thuộc một trong các trường hợp sau:

- Là thành viên của một bộ lạc Thổ Dân Mỹ được liên bang công nhận,
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện dưới đây:
 - Là thành viên của bộ lạc, nhóm, hoặc cộng đồng tổ chức người bản xứ, bao gồm các bộ lạc, nhóm đã bị hủy công nhận kể từ năm 1940 và những bộ lạc được công nhận hiện tại hoặc trong tương lai bởi tiểu bang nơi họ sinh sống, hoặc là hậu duệ đời thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ thành viên nào trong số đó



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc Người Alaska Bản địa khác
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ công nhận là Thổ Dân Mỹ vì bất kỳ mục đích nào
- Được xác định là Người bản xứ theo quy định do Bộ Trưởng Nội Vụ ban hành
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ công nhận là Thổ Dân Mỹ vì bất kỳ mục đích nào
- Được Bộ trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh công nhận là Thổ Dân Mỹ để hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc y tế cho Thổ Dân Mỹ, bao gồm cả Thổ Dân Mỹ California, người Eskimo, người Aleut hoặc người Alaska bản địa khác

Kháng nghị: Yêu cầu của thành viên để Anthem xem xét và thay đổi quyết định liên quan đến phạm vi bảo hiểm cho một dịch vụ yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ trong chương trình bảo hiểm y tế này.

Dịch vụ Trẻ em California (CCS): Chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em dưới 21 tuổi có một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định.

Nhân viên quản lý hồ sơ: Các y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp thành viên nắm rõ các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của thành viên.

Y tá Hộ sinh được Chứng nhận (CNM): Người được cấp phép là y tá đã đăng ký và chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội đồng Y tá đã Đăng ký California. Y tá hộ sinh đã được chứng nhận được phép tham gia vào các ca sinh thường.

Bác sĩ chỉnh nắn xương: Nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống thông qua thao tác thủ công.

Tình trạng mạn tính: Một bệnh lý hoặc vấn đề y khoa không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc ngày càng xấu đi theo thời gian hoặc cần được điều trị để sức khỏe thành viên không trở nên xấu đi.

Phòng khám: Cơ sở mà thành viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP) hay cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ dành cho Người lớn tại Cộng đồng (CBAS): Dịch vụ ngoại trú, chăm sóc tại cơ sở đối với dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, huấn luyện và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho thành viên đủ điều kiện.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Khiếu nại: Biểu hiện bằng lời nói hoặc văn bản của thành viên về sự không hài lòng với một dịch vụ được Medi-Cal, Anthem, chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal. Than phiền giống với khiếu nại.

Tiếp tục Dịch vụ Chăm sóc: Khả năng thành viên trong chương trình có thể tiếp tục nhận dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại trong vòng 12 tháng nếu nhà cung cấp và Anthem đồng ý.

Danh sách Thuốc theo Hợp đồng (CDL): Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp có thể kê đơn cho các thuốc được đài thọ mà thành viên cần.

Điều phối Quyền lợi (COB): Quá trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại, hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm chính về điều trị và thanh toán cho thành viên có nhiều loại bảo hiểm sức khỏe.

Hệ thống Chăm sóc Sức khỏe Tổ chức Quận (COHS): Cơ quan địa phương được thành lập bởi hội đồng giám sát của quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Thành viên tự động được ghi danh vào chương trình COHS nếu họ đáp ứng các quy định ghi danh. Các thành viên đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ tất cả các nhà cung cấp COHS.

Tiền đồng thanh toán (đồng trả): Khoản thanh toán do thành viên chi trả, thường là tại thời điểm sử dụng dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

Các dịch vụ được đài thọ: Các dịch vụ Medi-Cal mà Anthem có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào và như đã nêu trong Sổ tay Thành viên (còn gọi là Chứng từ Bảo hiểm Hợp nhất (EOC) và Mẫu Tiết lộ).

DHCS: Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Hủy ghi danh: Ngừng sử dụng một chương trình sức khỏe vì thành viên không còn đủ điều kiện hoặc chuyển sang chương trình sức khỏe mới. Thành viên phải ký vào mẫu xác nhận rằng họ không muốn tiếp tục sử dụng chương trình sức khỏe hoặc gọi tới Health Care Options và hủy ghi danh qua điện thoại.

DMHC: Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý California. Đây là văn phòng Tiểu Bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của thành viên kê đơn, mà thành viên sử dụng tại nhà, cộng đồng hoặc cơ sở như một nhà ở.

Sàng Lọc và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm (EPSDT): Xem phần “Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên.”

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng y tế hoặc tinh thần có triệu chứng nghiêm trọng, chẳng hạn như chuyển dạ tích cực (tham khảo định nghĩa trên) hoặc đau nghiêm trọng, làm người có kiến thức y tế thông thường có thể hợp lý tin rằng việc không nhận được sự chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Làm cho sức khỏe của thành viên hoặc sức khỏe của thai nhi lâm vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng.
- Gây suy yếu một chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận cơ thể hoặc cơ quan nội tạng của quý vị không hoạt động đúng
- Dẫn đến tử vong

Chăm sóc cấp cứu: Một xét nghiệm do bác sĩ hoặc nhân viên thực hiện theo sự chỉ đạo của bác sĩ, theo quy định của pháp luật, để xác định liệu có đang gặp tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp quý vị ổn định lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chuyên chờ y tế cấp cứu: Chuyên chờ bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Thành viên của một chương trình chăm sóc sức khỏe và nhận dịch vụ thông qua chương trình này.

Bệnh nhân đã được điều trị: Là bệnh nhân đã có mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ và đã đến nhà cung cấp đó trong một khoảng thời gian nhất định do chương trình bảo hiểm quy định.

Điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với nghiên cứu trong phòng thí nghiệm hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên con người. Các dịch vụ thực nghiệm không thực hiện điều tra lâm sàng.

Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình: Dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai. Dịch vụ được cung cấp cho các thành viên trong độ tuổi sinh đẻ để họ có thể quyết định số lượng và khoảng cách giữa các con.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe Đủ tiêu chuẩn Liên bang (FQHC): Trung tâm y tế ở khu vực thiếu nhà cung cấp. Một thành viên có thể nhận chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (FFS): Đôi khi Anthem không đài thọ các dịch vụ, nhưng một thành viên vẫn có thể nhận được các dịch vụ thông qua FFS Medi-Cal, như nhiều dịch vụ được phẩm thông qua Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Dịch vụ chăm sóc định kỳ của bác sĩ để kiểm tra tiến trình của một thành viên sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Gian lận: Hành động cố ý để lừa dối hoặc trình bày sai sự thật được một người biết rằng hành động lừa dối có thể mang lại lợi ích không được phép cho chính họ hoặc người khác thực hiện.

Trung tâm Sinh đẻ độc lập (FBC): Cơ sở y tế dự sinh ngoài nơi ở của thành viên mang thai và đã được tiểu bang cấp phép hoặc chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc thai kỳ, sinh đẻ và hậu sản cùng các dịch vụ ngoại trú khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Khiếu nại: Biểu hiện bằng lời nói hoặc văn bản của thành viên về sự không hài lòng với một dịch vụ được Medi-Cal, Anthem, chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal. Khiếu nại được nộp cho Anthem về một nhà cung cấp trong mạng lưới là ví dụ về khiếu nại.

Dịch vụ và thiết bị cải thiện chức năng sinh hoạt: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp một thành viên duy trì, tìm hiểu hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng sinh hoạt hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc hủy ghi danh một thành viên khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

Bảo hiểm y tế: Bảo hiểm chi trả chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm các chi phí phát sinh từ bệnh tật hoặc chấn thương, hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà cho thành viên.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc giảm bớt sự khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tinh thần cho thành viên mắc bệnh hiểm nghèo. Chăm sóc cuối đời được cung cấp khi thành viên dự kiến không thể sống quá 6 tháng.

Bệnh viện: Nơi thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ bác sĩ và y tá.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không cần nhập viện.

Nhập viện: Nằm viện để điều trị nội trú.

Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân (IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Thổ dân (IHS), một bộ lạc Thổ Dân Mỹ, Chương trình Sức khỏe Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Thổ Dân Mỹ Thành Thị (UIO) điều hành, như được định nghĩa trong Điều 4 của Đạo luật Cải thiện Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Thổ Dân Mỹ (25 U.S.C. mục 1603).

Dịch vụ chăm sóc nội trú: Khi thành viên phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để điều trị y khoa cần thiết.

Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà: Dịch vụ chăm sóc cung cấp tại cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc nhà ở cung cấp dịch vụ cư trú 24 giờ. Các loại cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc tại nhà bao gồm cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật-khuyết tật phát triển (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD- N).

Điều trị nghiên cứu: Một phương pháp điều trị, thuốc, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành giai đoạn một của thử nghiệm lâm sàng do Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ (FDA) phê duyệt, nhưng chưa được FDA chấp thuận cho sử dụng rộng rãi và vẫn đang trong quá trình điều tra tại một thử nghiệm lâm sàng được FDA phê duyệt.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại cơ sở lâu hơn tổng tháng nhập viện cộng thêm 1 tháng.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Một chương trình chăm sóc sức khỏe Medi-Cal chỉ sử dụng các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, hiệu thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal đã ghi danh trong chương trình đó. Anthem là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Medi-Cal cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên: Một quyền lợi dành cho các thành viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ duy trì sức khỏe. Các hội viên phải được kiểm tra sức khỏe phù hợp với độ tuổi và sàng lọc thích hợp để tìm ra các vấn đề về sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để khắc phục hoặc hỗ trợ các tình trạng được phát hiện trong các lần kiểm tra sức khỏe. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ quyền lợi được phẩm thuộc Medi-Cal FFS, được gọi là “Medi-Cal Rx,” cung cấp quyền lợi và dịch vụ được phẩm, bao gồm thuốc kê toa và một số vật tư y tế cho tất cả các thành viên Medi-Cal.

Y tế Tại gia: Một mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của chăm sóc sức khỏe ban đầu. Bao gồm chăm sóc toàn diện, tập trung vào bệnh nhân, chăm sóc phối hợp, dịch vụ dễ tiếp cận, và đảm bảo chất lượng và an toàn.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc nhu cầu y tế): Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng, phù hợp, bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc tàn tật. Dịch vụ chăm sóc này giảm đau nghiêm trọng bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, tình trạng, hoặc chấn thương. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế Medi-Cal bao gồm chăm sóc để điều trị hoặc hỗ trợ các bệnh lý hoặc tình trạng về thể chất hoặc tinh thần, bao gồm các rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Chuyên chở Y tế: Dịch vụ chuyên chở y tế do nhà cung cấp kê đơn cho thành viên khi họ không thể sử dụng ô tô, xe buýt, tàu hỏa, hoặc taxi để đến các buổi hẹn khám y tế được đài thọ hoặc lấy thuốc kê toa vì lý do sức khỏe hoặc y tế. Anthem chi trả cho các phương tiện chuyên chở với chi phí thấp nhất, phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ hơn bị khuyết tật, và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần chạy thận hoặc ghép thận, đôi khi gọi là Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối (ESRD)).

Thành viên: Bất kỳ thành viên Medi-Cal hội đủ điều kiện nào đã ghi danh với Anthem có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

Nhà cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần: Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và hành vi cho bệnh nhân.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc tiền sinh sản, sinh sản và hậu sản, bao gồm dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ban đầu cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và các y tá hộ sinh được cấp phép (LM).

Mạng lưới: Một nhóm bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, và các nhà cung cấp khác ký hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong mạng lưới: Xem “Nhà cung cấp tham gia mạng lưới.”

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà Anthem không đài thọ.

Dịch vụ chuyên chở phi y tế: Chuyên chở khi di chuyển đến và đi từ buổi hẹn đối với một dịch vụ Medi-Cal được đài thọ được nhà cung cấp thành viên chấp thuận, cũng như khi lấy thuốc kê toa và vật tư y tế.

Nhà cung cấp không tham gia mạng lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem.

Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC): Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm tư nhân và các bên thanh toán dịch vụ ngoài Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm y tế, nha khoa, thị giác, dược phẩm, chương trình Medicare Advantage (Phần C), chương trình thuốc Medicare (Phần D), hoặc các chương trình bổ sung Medicare (Medigap).

Thiết bị chỉnh hình: Một thiết bị dùng để hỗ trợ hoặc cố định gắn bên ngoài cơ thể nhằm hỗ trợ hoặc điều chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bệnh nghiêm trọng và cần thiết về mặt y tế để thành viên hồi phục.

Ngoài khu vực dịch vụ: Các dịch vụ khi thành viên ở bất kỳ đâu ngoài khu vực dịch vụ của Anthem.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem.

Chăm sóc ngoại trú: Khi một thành viên không cần phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận chăm sóc y tế cần thiết.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú dành cho các thành viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Đánh giá hoặc điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc men
- Tư vấn về tâm thần
- Xét nghiệm, vật tư và thực phẩm bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc giảm bớt sự khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tinh thần cho thành viên mắc bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia mạng lưới: Một bệnh viện được cấp phép ký hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ cho các thành viên vào thời điểm thành viên nhận chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho thành viên bị giới hạn bởi chính sách xem xét sử dụng và đảm bảo chất lượng của Anthem hoặc bởi hợp đồng của Anthem với bệnh viện.

Nhà cung cấp tham gia mạng lưới (hoặc bác sĩ tham gia mạng lưới): Bác sĩ, bệnh viện, hoặc các chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép, bao gồm cả các cơ sở bán cấp tính, có hợp đồng với Anthem để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho thành viên vào thời điểm thành viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ do một người được cấp phép hành nghề y khoa hoặc nắn chỉnh xương theo luật tiểu bang cung cấp, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong thời gian thành viên nhập viện và được tính vào hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý.”

Dịch vụ sau khi ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi thành viên đã ổn định để giúp thành viên tiếp tục ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

Chấp thuận trước (cho phép trước): Quá trình mà một thành viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Anthem cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo rằng Anthem sẽ đài thọ. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Phê duyệt trước giống với cho phép trước.

Bảo hiểm thuốc kê toa: Bảo hiểm cho các loại thuốc được nhà cung cấp kê toa.

Thuốc kê toa: Loại thuốc yêu cầu có đơn từ một nhà cung cấp được cấp phép để được cấp phát, không giống như thuốc không kê toa (“OTC”) không yêu cầu toa thuốc.

Chăm sóc chính: Xem phần “Chăm sóc định kỳ.”



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép mà để cung cấp hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của thành viên.

PCP giúp thành viên nhận được các dịch vụ cần thiết

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ chuyên khoa nội
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC)
- Nhà cung cấp dịch vụ y tế trên đường phố (SMP)
- Y tá hành nghề
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (chấp thuận trước): Quá trình mà một thành viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Anthem cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo rằng Anthem sẽ đài thọ các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Cho phép trước giống với phê duyệt trước.

Thiết bị giả: Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Danh mục Nhà cung cấp: Danh sách nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.

Tình trạng cấp cứu y tế liên quan đến tâm thần: Một tình trạng rối loạn tâm thần có các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nặng để gây nguy hiểm tức thời cho thành viên hoặc người khác, hoặc khiến thành viên không thể tự cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, nơi ở, hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế nhằm phục vụ toàn bộ dân số Các dịch vụ đó bao gồm, cùng với nhiều dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng ngừa và ứng phó với thảm họa, và sức khỏe nghề nghiệp.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nhà cung cấp đủ điều kiện: Một bác sĩ có chuyên môn phù hợp với lĩnh vực hành nghề để điều trị tình trạng của thành viên.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật nhằm sửa chữa hoặc khắc phục các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh gây ra.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của thành viên đề nghị thành viên nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đòi hỏi yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (hay cho phép trước).

Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và liệu pháp hỗ trợ: Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ thành viên bị thương, khuyết tật hoặc tình trạng mạn tính để lấy lại hoặc cải thiện kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, kiểm tra sức khỏe định kỳ cho trẻ em, hoặc chăm sóc như tái khám định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

Trung tâm Y tế Nông thôn (RHC): Trung tâm y tế ở khu vực thiếu nhà cung cấp. Thành viên có thể nhận chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Chăm sóc nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, chăm sóc xác định giới tính và bạo lực bạn tình.

Bệnh nghiêm trọng: Một bệnh hoặc tình trạng cần được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà Anthem cung cấp dịch vụ. Bao gồm các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đòi hỏi do y tá được cấp phép, kỹ thuật viên, hoặc chuyên gia trị liệu cung cấp trong thời gian lưu trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của thành viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ điều dưỡng 24 giờ mà chỉ các chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể thực hiện.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Bác sĩ chuyên khoa: Bác sĩ chuyên điều trị một số loại vấn đề sức khỏe cụ thể. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên cần giấy giới thiệu từ PCP để gặp bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS): Các dịch vụ dành cho thành viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức suy giảm nhẹ đến vừa phải.

Nhà cung cấp dịch vụ y tế trên đường phố (SMP): Một nhà cung cấp y tế được cấp phép (ví dụ: Bác sĩ Y khoa (MD), Bác sĩ chuyên khoa xương khớp (DO), Trợ lý Bác sĩ (PA), Y tá Hành nghề (NP), Y tá Hộ sinh có Chứng nhận (CNM)) thực hiện các buổi thăm khám bệnh nhân ngoài khu vực của các phòng khám hoặc bệnh viện, trực tiếp trên đường phố, tại các nơi những người vô gia cư có thể sinh sống (như trong xe hơi, RV, công trình bỏ hoang, hoặc các khu vực ngoài trời khác).

Cơ sở chăm sóc bán cấp (người lớn hoặc trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho các thành viên có tình trạng y tế dễ bị tổn thương, cần các dịch vụ đặc biệt như liệu pháp hô hấp, chăm sóc mở khí quản, truyền dinh dưỡng qua đường tĩnh mạch, và quản lý vết thương phức tạp.

Bệnh nan y: Một tình trạng y tế không thể hồi phục và có khả năng gây tử vong trong vòng 1 năm hoặc ít hơn nếu bệnh phát triển theo diễn biến tự nhiên.

Thu hồi do kiện tụng: Khi các quyền lợi được cấp hoặc sẽ được cấp cho một thành viên Medi-Cal do bị thương mà bên khác chịu trách nhiệm, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cấp cho thành viên đó vì chấn thương đó.

Phân loại (hoặc sàng lọc): Việc đánh giá sức khỏe của một thành viên do bác sĩ hoặc y tá chuyên môn thực hiện để sàng lọc nhằm xác định mức độ khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Dịch vụ được cung cấp để điều trị một bệnh, chấn thương hoặc tình trạng không phải cấp cứu nhưng cần chăm sóc y tế. Thành viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng nếu nhà cung cấp trong mạng tạm thời không có sẵn hoặc không thể đến.



Vui lòng gọi Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến California Relay Đường dây theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).